

Anne Katrine Folkman, Anita Gjermestad og Laila Luteberget



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE |

RAPPORT 2014/7

# Kvalitet i botilbud til personer med utviklingshemning

*En undersøkelse av kvalitet i tjenestetilbud i to små botilbud og sammenligning av kvalitative forskjeller i små og store botilbud*



**Denne rapporten er utgitt av**

Diakonhjemmet Høgskole

Postboks 184, Vinderen

N-0319 Oslo

<http://www.diaconhjemmet.no>

Rapport: 20014/7

ISBN: 978-82-8048-148-1

ISSN: 1891-2753

Elektronisk distribusjon:

Diakonhjemmet Høgskole

**Omslag**

Aud Gloppen, Blæst Design

**Opphavsrettigheter**

Forfatteren har opphavsrettighetene til rapporten.

Nedlasting for privat bruk er tillatt.

Mangfoldiggjøring, videresalg av deler eller hele rapporten er ikke tillatt uten avtale med forfatterne eller Kopinor.

## **Forord**

Denne undersøkelsen er utført av høgskolelektor Anne Katrine Folkman (prosjektleder), førsteamanuensis Anita Gjermestad og førstelektor Laila Luteberget ved Diakonhjemmet Høyskole. Alle i prosjektgruppen har deltatt i utarbeidingen av metode og design, intervju, analyse og rapportskriving. Referansegruppa i prosjektet har vært en viktig drøftingspart gjennom hele prosessen. Den ble satt sammen med sikte på representasjon av både tjenestemottakerperspektiv, pårørende- og profesjonsperspektivet. Professor Sidsel Sverdrup ved Diakonhjemmet Høyskole har også vært en sentral diskusjonspartner i arbeidsprosessen. Vi benytter anledningen til å takke alle for betydningsfulle innspill.

Undersøkelsen retter seg mot kvalitet på tjenestene i små bofellesskap for personer med utviklingshemming. Vi ønsker å få større innsikt i hvordan legges det til rette for å nå ansvarsreformens ideal om at utviklingshemmede skal ha mulighet til å leve og bo som andre? Vi har intervjuet beboere, pårørende og ansatte i to små botilbud.

Takk til beboere, pårørende og ansatte som delte sine synspunkter og erfaringer med oss.

Sandnes 10.november 2014

Anne Katrine Folkman, Anita Gjermestad og Laila Luteberget

## **Innhold**

Sammendrag.....	5
1. Bakgrunn og problemstillinger.....	8
2. Beskrivelse av botilbudene.....	11
3. Metode .....	14
4. Beboeres og pårørendes synspunkter og erfaringer.....	18
5. Ansattes synspunkter og erfaringer .....	25
6. Samlet vurdering.....	35
Kilder .....	42
Vedlegg .....	44

## Sammendrag

I dette prosjektet undersøkes kvalitet i tjenestene på tvers av bofellesskap med ulik størrelse. Undersøkelsen er gjennomført i to små botiltak. Resultatene herfra sammenliknes så med en tidligere undersøkelse i et stort samlokalisert bofellesskap, Hanamyrveien 1 (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012). Det er ikke mulig og heller ikke vår hensikt å trekke klare slutninger eller vise til entydige forskjeller mellom små og store bofellesskap generelt sett. Dette er en rapport som først og fremst forteller om hverdagslivet i to små botilbud. Det er vanskelig å gjøre sammenlikninger av kvalitet ved tjenestetilbud da disse skal være individuelt utformet. Vi har stilt de samme spørsmålene i alle tre botilbudene, noe som gir et grunnlag for diskusjon om forskjeller mellom de to små og det store botilbudet. Resultatene fra undersøkelsene viser at det finnes kvalitative forskjeller mellom de botilbudene vi har undersøkt.

Utgangspunktene for de to undersøkelsene er noe forskjellig, men valg av tematikken som undersøkes er sammenfallende. Hensikten med dette prosjektet er todelt, først å opparbeide et kunnskapsgrunnlag om beboernes, pårørendes og ansattes synspunkter på kvaliteten i tjenestene, dernest å sammenligne disse synspunktene på kvaliteten med resultater fra Hanamyrveien 1 (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012).

Hovedfokuset i denne undersøkelsen er kvalitet i tjenester til personer med utviklingshemning som bor i kommunale botilbud. I veiledningen til forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene vises det til følgende standarder for kommunens tjenester til bl.a. personer med utviklingshemning: *Det skal tilrettelegges for mestring av nedsatt funksjonsevne. Videre skal en få en mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfull hverdag med andre. Det skal også sikres at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov og ytes med respekt for den enkeltes integritet og verdighet* (Sosial- og helsedirektoratet 2004- IS-1201). Undersøkelsen belyser problemstillingen nedenfor:

*Hvilke synspunkter og erfaringer har brukere, pårørende og ansatte på kvalitet i tjenestene i små bofellesskap, og er det kvalitative forskjeller mellom tjenestetilbud i store og små bofellesskap for utviklingshemmede?*

Det er gjennomført intervjuer med beboere, pårørende og ansatte. Som en hjelp til å konkretisere intervjuguider til den enkelte beboer, har en benyttet seg av dagbokregistreringer.

Kvalitet i tjenestene belyses ved hjelp av 4 indikatorer; botilbudets utforming, størrelse og utseende, sammensetning av beboere, faglig praksis og medvirkning og selvbestemmelse. Når det gjelder den første indikatoren: botilbudets utforming, størrelse og utseende, viser resultatene at de små botilbudene er godt integrerte i nabolaget og at bygningens utseende ikke skil-

ler seg merkbart ut. Det ene botilbudet er utformet med fellesarealer, det andre ikke. Fellesarealet gir muligheter til sosial omgang både beboere og ansatte imellom, og fremmer en opplevelse av tilhørighet, læring og utvikling knyttet til å delta i sosiale felleskap. Samtidig fører fellesrommene med seg elementer av institusjonalisert praksis i form av regler og standarder for akseptable bruk av fellesrommene.

Når det gjelder den andre kvalitetsindikatoren som vi har kalt *sammensetning av beboere*, dreier det seg om forutsetninger og muligheter for samhandling og kontakt mellom disse. I begge botilbudene er store variasjoner både når det gjelder interesser og funksjonsnivå blant beboerne, og at det kan medføre både positive og negative spenninger i beboergruppen. Ulikheten oppfattes imidlertid også som en ressurs for fellesskapet og miljøet, ved at det gir forskjellige impulser.

Den tredje kvalitetsindikatoren omhandler *faglige praksis* i botilbudene. Her viser resultatene at det å være kritisk til egen faglig praksis bidrar til å sikre kvalitet i det faglige arbeidet. I det ene botilbudet satses det mer systematisk på faglig opplæring av personalet, den faglig opplæringen skjer mer sporadisk i det andre. Forskjellene forklares delvis med tilgang på ressurser, men også ut fra de behov beboerne har for hjelp.

I henhold til den fjerde og siste kvalitetsindikatoren: *medvirkning og selvbestemmelse*, viser resultatene at det å tilrettelegge for beboernes selvbestemmelse og medvirkning er en utfordring i det faglige arbeidet. Beboere og pårørende er mindre fornøyd når det gjelder medvirkning enn det ansatte gir uttrykk for.

Når resultatene fra intervjuene i de to små botilbudene ble sammenlignet med resultatene fra Hanamyrveien 1, ser en følgende når det gjelder *botilbudets utforming, størrelse og utseende*: Både pårørende og ansatte peker på betydningen av utforming av boligene for beboeres liv i de små botilbudene. Ansatte i det store botilbudet alminneliggjør størrelsen på og utseende til boligen ved å sammenligne bygget med en vanlig boligblokk. Når det gjelder beliggenhet er samtlige plassert et stykke fra sentrum. De to små botilbudene er integrert i boligbebyggelse mens det store ikke har tilsvarende nabolag, men ligger med større avstand til bebyggelse. Det skiller seg også ut bygningsmessig, det gjør de to små i liten grad. Det store botilbudet har standardiserte leiligheter med relativ liten stue, noe som gjør at beboere bare i begrenset grad kan motta besøk i leilighetene. Leilighetene i de små botilbudene er individuelt tilpasset beboerne, med romløsninger som muliggjør det besøket som ønskes.

Når det gjelder *sammensetning av beboere* er beboergruppene svært varierte både i det store og de små botilbudene. I det store botilbudet ble grad av uro beskrevet som mer utfordrende enn i de små, noe som kan tyde på at utfordringene øker proporsjonalt med antall beboere.

Når en sammenligner *faglig praksis* i de små og det store botilbudet ser personalgruppene i de to små botilbudene på faglig uenighet som legitimt, og noe som kvalitetssikrer tjenestetilbudet. I det store botilbudet fremgår fagutdanning i seg selv som kvalitetssikrende, noe som bidrar til å skape det som kalles en «enighetskultur». Når det gjelder organisering av det faglige arbeidet gjøres dette i primærgrupper i det store botilbudet, hvor fire ansatte ivaretar faglig fleksibilitet og et kvalitativt godt tilbud til hver enkelt beboer. Dette betyr at det først og fremst er ansatte i primærgruppen rundt hver beboer som kjenner beboeren best. I de små botilbudene organiseres det faglige arbeidet med primær og sekundærkontakt. I tillegg vektlegges det at alle ansatte kjenner alle beboerne og kan bistå dem i hverdagen. Til tross for at ansatte fortløpende ruller mht. ansvar for beboere i de små botilbudene, gis det uttrykk for et like godt kjennskap mellom beboere, pårørende og ansatte som i det store.

Mht. *medvirkning og selvbestemmelse* er resultatene vanskelige å sammenligne på tvers av botilbudene særlig når det gjelder beboeres synspunkter. Det foreligger svært begrensede data om dette fra det store bofellesskapet. Resultatene viser imidlertid at lovverkets krav til medvirkning og selvbestemmelse i utforming av eget tjenestetilbud er krevende å realisere for ansatte i alle botilbudene. Både pårørende og beboere synes at det kan være mer utfordrende å ta opp ting en ikke er fornøyd med i de små botilbudene, enn det som fremkommer i undersøkelsen av det store botilbudet. Kanskje kan det forklares med at pårørende følte seg friere til å peke på forbedringsområder, eller at de faktisk var mindre fornøyde med tjenestene enn pårørende i de to små botilbudene.

Alt i alt viser resultatene fra denne undersøkelsen av små botilbud i forhold til de kvalitetsindikatorene som er valgt, at disse tjenestene er mer i tråd med overordnede politiske føringer enn tjenestetilbudet i det store bofellesskapet.

## 1. Bakgrunn og problemstillinger

Dette prosjektet handler om kvalitet på tjenestene i små botilbud<sup>1</sup> for personer med utviklingshemming. Hvordan legges det til rette for å nå ansvarsreformens ideal om at utviklingshemmede skal ha mulighet til å leve og bo som andre? Undersøkelser viser at det i dag bygges flere store og samlokaliserte bofellesskap og at størrelsen har innvirkning på kvaliteten på tjenestene (Kittelsaa og Tøssebro 2011). Ankepunktene som er reist mot store og samlokaliserte botilbud er at både størrelse, samlokaliseringer og faglige praksiser utgjør en risiko for å utvikle tjenester som ikke samsvarer med politiske føringer. Søderstrøm og Tøssebro (2011) viser til at forskjellene fra idealene i ansvarsreformen og føringene som ble lagt den gangen er så store at en må snakke om fremveksten av en helt annen type bofellesskap mange vil forbinde med institusjonalisering. Luteberget, Folkman og Gjermestad (2012) har tidligere gjennomført en evaluering om hvordan det er å leve og bo i et stort og samlokalisert bofellesskap, Hanamyrveien 1. Det finnes imidlertid lite kunnskap om hvordan det er å leve og bo i mindre botilbud. I dette prosjektet undersøkes og sammenliknes kvalitet i tjenestene på tvers av små og store bofellesskap.

I NOU 2011:15 påpekes sammenhenger mellom bolig og levekår. Det å bo trygt og få et tilbud om tjenester som gjør at en kan mestre hverdagslivet, fremheves å være en av velferdspolitikkenes grunnpilarer. Et godt sted å bo er viktig for utvikling av identitet, sosial tilhørighet og deltakelse (ibid:21-23). Trenden er at i årene etter ansvarsreformen ble det bygget botilbud som var for 3-5 personer. På slutten av 1990-tallet bygget kommunene større bofellesskap, som bryter med Husbankens anbefalinger og reformens idealer (St.meld 47. 1989-90). Det er en fare for at individuelle hensyn blir vanskeligere å ivareta i store botiltak, og at kollektive løsninger vokser både for beboere og ansatte. Evalueringen av Hanamyrveien 1 bekrefter dette (Luteberget, Folkman, Gjermestad 2012).

### Kvalitet i tjenestetilbud

Kvalitet kjennetegnes ved at tjenestene som ytes skal være faglig forsvarlige, virkningsfulle, trygge og involvere brukere. Kvalitet i tjenester for personer med utviklingshemming handler om hva som er nødvendige og tilstrekkelige tjenester for å tilfredsstille beboernes behov for hjelp og støtte. I lov om kommunale helse- og omsorgstjenester vises det til følgende formål og standarder for kommunens tjenester til blant annet personer med utviklingshemming. *Det skal*

---

<sup>1</sup> Med små bofellesskap, menes i denne sammenheng kommunale bofellesskap som er innenfor Husbankens anbefalinger. Husbankens anbefalinger på gruppestørrelse økte fra 4 til maksimum 8 i 2009 (Husbankens rundskriv 1993 og 2009)



*tilrettelegges for mestring av nedsatt funksjonsevne. Videre skal en få mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfull hverdag i fellesskap med andre. Det skal også sikres at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov og ytes med respekt for den enkeltes integritet og verdighet. I tillegg skal tjenester samordnes, preges av kontinuitet og være tilgjengelige og rettferdig fordelt (Sosial- og helsedirektoratet 2004).*

Det finnes ingen enkle svar på hva kvalitet er og hvordan kvalitet defineres, men det er flere ansatser til hvordan kvalitet kan forstås i arbeid med mennesker. I arbeid med mennesker kan ikke spørsmål om kvalitet løsrives fra samhandlingen som finner sted mellom mennesker (Aasland et al. 2011). Oppfattelse av kvalitet avhenger av den enkeltes ståsted, subjektive oppfatning og livskvalitet (Sosial og helsedirektoratet 2004). I gjeldende lovverk, faglige perspektiv og nasjonale føringer for sosial- og helsetjenestene gis imidlertid kvalitetsbegrepet innhold ved å si noe om hva god kvalitet på tjenestene er. Det pekes på at tjenestene skal være faglig forsvarlige, virkningsfulle, trygge og involverer brukere. Videre skal tjenestene ytes på en slik måte at det vises respekt for tjenestemottakerens selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel (Sosial- og helsedirektoratet 2004, Helsedirektoratet 2011). I tillegg til de nevnte generelle kvalitetsindikatorene skal særlig tjenestemottakere som bor i døgnbemannde boenheter sikres følgende;

- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise
- mulighet til å følge en normal livs- og døgnrytme
- mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet
- tilbud om varierte, tilpassede aktiviteter
- mulighet for ro og skjermet privatliv (Helsedirektoratet 2011:54)

Sosial- og helsetjenester rettet mot personer med utviklingshemming handler i stor grad om å yte tjenester som griper inn den enkeltes liv og hverdag. *«Kvalitet på tjenestene er derfor knyttet til brukernes opplevelse av livskvalitet og viktige verdier i den enkeltes liv. Tjenestene må derfor utformes slik at mottakerne opplever at de blir respektert og verdsatt».* (Sosial- og helsedirektoratet 2004 s. 7). Hvordan blir kvalitet i tjenestetilbudet i små botilbud oppfattet av de utviklingshemmede selv, deres pårørende og de som er ansatt i botilbudene?

I foreliggende undersøkelse er følgende 4 tema valgt som indikatorer på kvalitative dimensjoner i tjenestene som personer med utviklingshemming i små bofellesskapet mottar:

### *1. Botilbudets utforming, størrelse og utseende*

Boligens utforming, størrelse og utseende kan ha betydning for hvordan tjenestetilbudet til den enkelte utformes og hvordan samværet og fellesskapet i botilbudet blir (Kittelsaa og Tøssebro 2011).

### *2. Sammensetning av beboere*

Men henvising til gruppepsykologi har den lille gruppes prinsipp vært veiledende for det ideelle at antall beboere som bor sammen i bofellesskap bør være 3-5 (Grünwald 1989). Dersom antall beboere overskrider dette antallet er det større sjanse for utfordringer knyttet til samspill, kommunikasjon og gruppedynamikk mellom beboerne. Det er vanskeligere å bli kjent og å skape og opprettholde en relasjon når det bor mer enn 5 beboere sammen (ibid).

### *3. Faglig praksis*

Hvordan tjenestetilbudet organiseres er avgjørende for hvordan ansatte greier å imøtekomme den enkeltes behov for hjelp og støtte (Helse- og omsorgstjenesteloven 2011). Andre faktorer som vil påvirke kvalitet er verdier som det faglige arbeidet bygges på og de metodiske tilnærminger som velges.

### *4. Medvirkning og selvbestemmelse*

Omsorgstjenesten skal være basert på medbestemmelse, respekt og verdighet, og tjenestetilbud skal utvikles i samarbeid med tjenestemottakere og pårørende (Helse- og omsorgstjenesteloven 2011, Helsedirektoratet 2011).

Temaene fanger ulike kvalitative dimensjoner ved tjenestetilbudet og den enkelte beboers livskvalitet, og danner grunnlag for intervjuguidene som ble brukt i intervjuene med beboere, pårørende og ansatte. Evaluering av et stort bofellesskap i Sandnes kommune (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012) avdekket et behov for mer kunnskap om hvordan kvalitet i tjenester sikres. Med bakgrunn i dette ønsket vi å gjenta en lignende undersøkelse i to små bofellesskap. Dette vil gjøre det mulig å sammenligne kvalitet i tjenester på tvers av bofellesskap med ulik størrelse. Målsettingen er å få økt kunnskap om kvalitet i tjenester for personer med utviklingshemming som bor i små kommunale bofellesskap og kunne sammenligne beboere, pårørende og ansattes synspunkter på kvalitet i tjenestene i små og store bofellesskap. Følgende problemstilling danner grunnlaget for dette arbeidet:

*Hvilke synspunkter og erfaringer har brukere, pårørende og ansatte på kvalitet i tjenestene i små bofellesskap, og er det kvalitative forskjeller mellom tjenestetilbud i store og små bofellesskap for utviklingshemmede?*

## **2. Beskrivelse av botilbudene**

I denne delen av rapporten beskrives kort utforming av boligene, litt om personene som bor der, organisering av tjenestetilbudene, de ansattes utdanningsbakgrunn og stillingsstørrelse.

### **Botilbud 1**

Boligen som vi betegner som botilbud 1 er bygget på slutten av 1980-tallet, og det bor 5 personer med utviklingshemming der. Det er den eldste boligen for personer med utviklingshemming i kommunen. De ansatte bruker betegnelsen bofellesskap når de beskriver boligen. Beboerne har egne leiligheter som tilfredsstiller krav til en separat bolig, dvs. med minimum ett rom, vanligvis kjøkken og et bad (Eide og Breimo 2013). Boligen har en felles stue/oppholdsrom og felles inngang til 4 av leilighetene.

Leilighetene i bofellesskapet er fra ca. 45-50 kvadratmeter i areal, men har forskjellig utforming. De har vært ombygde, alt ettersom hvem som har bodd i bofellesskapet. Botilbudet er tilrettelagt både for beboere som har multifunksjonshemming, utfordrende atferd og for personer som har behov for mer spesifikk opplæring i hverdagslivets aktiviteter. En av beboerne har bodd der fra oppstart.

### **Beboerne**

Beboerne i botilbud 1 har store og sammensatte hjelpebehov fysisk og/eller psykisk. Beboergruppen representerer begge kjønn, alle over 18 år, med en aldersspredning på over 30 år. Beboergruppen er relativt stabil, det er kun en av leilighetene som fungerer som et opptreningstilbud, og det må søkes om fornyet vedtak for dette tjenestetilbudet hvert 2. år.

### **Ansatte**

Tjenestetilbudet omfatter 9,8 årsverk i personellressurser, og det er til sammen 15 ansatte. Ansvarsområder og arbeidstid organiseres med utgangspunkt i 6 ukers turnus. Leder (teamleder) i bofellesskapet har 100% stilling, med ansvar for to bofellesskap. Virksomhetsleder er hennes nærmeste overordnede, med ansvar for 4 teamledere. Det er tre ansatte i 100% stillinger og en i 70% stilling, 3 ansatte har 48% stilling. Det er 3 helgevakter i 12-13% stilling, og en vakant helgestilling. Det finnes også en personalressurs som omtales som mellomvakter. Det er tre personer som tar mellomvakter. De utgjør ca. en 15% stilling og tilkalles ved behov (dagvakt fra kl. 11.00-19.30). Ansatte utgjør en tverrprofesjonell personalgruppe: to

sosionomer, en spesialpedagog og en sykepleier, en hjelpepleier, samt pleiemedarbeidere, aktivitører og helsefagarbeidere.

### **Organisering av det faglige arbeidet**

De ansattes turnus går over 6 uker. Oppfølgingen av den enkelte beboer gjøres av primær- og sekundærkontakter. Disse har ansvaret for å koordinere tjenestetilbudet rundt den enkelte beboer, og tar seg av alt fra økonomi til legebesøk og oppfølging av pårørende. Ansatte gir inntrykk av at ansvarsfordelingen mellom primær- og sekundærkontakt forhandles frem dem imellom. Det er to ansatte på jobb på dagtid, og tre ansatte på ettermiddagsvakt. Ved behov tilkalles en ekstra ansatt på mellomvakt. På nattestid er det en hvilende nattevakt. Når det gjelder felles møtevirksomhet i personalgruppen er det faste personalmøter hver 3. uke for alle ansatte, der også nattvaktene forventes å være tilstede.

### **Botilbud 2**

Dette botilbudet består av 5 samlokaliserte boliger, rundt et tun og en egen personalbase som er atskilt fra boligene. Leilighetene er bygget i 2001 og var i første omgang tilpasset personer med syn- og hørselnedsettelse. Det er fem personer som bor her, to av dem har bodd i leiligheten sin siden tjenestetilbudet ble etablert. I noen av leilighetene er det gjort mer moderate endringer. Leilighetene har noe ulik størrelse, men er alle fra ca. 53-58 kvadratmeter. Personalbasen er på ca. 65 kvadratmeter, og inneholder bad, soverom, kontor, møterom og kjøkken. Den brukes kun av personalet.

### **Beboere**

Tilbudet omfatter både kvinner og menn, med en aldersspredning på ca 13 år. Beboerne kan betegnes som relativt godt fungerende. De har alle jobber eller dagtilbud ved en tilrettelagt arbeidsplass eller ved dagsenter.

### **Ansatte**

Tjenestetilbudet omfatter 6,79 årsverk, med en 100% stilling (fagutviklingsvernepleier), 6 stillinger fra 60-83% stillingsstørrelse, og 5 stillinger fra 45-21%. Botilbudet har en hvilende nattevakt, to ansatte 4 ettermiddager/kvelder i uken, og 3 ansatte to ettermiddager/kvelder. Personalgruppen er satt sammen av: 2 vernepleiere, derav den ene nevnt over som er fagutvik-

lingsvernepleier, 5 helsefagarbeidere./hjelpepleiere, en fengselsbetjent, 2 vernepleierstudenter og 3 ufaglærte.

### **Organisering av det faglige arbeidet**

Personal med mer enn 45 % stillinger deltar på personalmøter hver 3. uke og har dette integrert i turnusen. De resterende inviteres til å delta. En har ansvarsgruppemøter for hver av beboerne årlig. Verge og pårørende er med på disse møtene. Organiseringen av det faglige arbeidet er fordelt mellom primærkontakter, sekundærkontakter og det de kaller for fagansvarlig i det ene botilbudet. Det arrangeres jevnlig møter i begge botilbudene, knyttet til enkeltbeboere, bl.a. med arbeidsplasser og dagsenter, statped og med spesialisthelsetjenesten, der ansvarshavende ansatte kan delta sammen med leder.

Det arrangeres også jevnlig fagmøter hvor den enkelte beboers mål og utvikling er sentrale tema som tas opp. Det målrettede tiltaksarbeidet rundt hver beboer er i fokus. Når mål er nådd, legges det vekt på å komme videre.

### **Botilbud 3**

Hanamyveien 1 er et stort og samlokalisert bofellesskap. Bofellesskapet er fordelt på tre etasjer. I første etasje er det 12 leiligheter til personene med utviklingshemming. Alle leilighetene er på ca. 42 m<sup>2</sup>, og inneholder stue med kjøkkenkrok, et stort soverom med tilhørende bad. Leilighetene på bakkeplan har terrassedør med utgang til egen hage. Hver leilighet har en innvendig og en utvendig bod. Det samme gjelder de 12 leilighetene som er i andre og tredje etasje. Bofellesskapet rommer to ulike enheter. En for personer med utviklingshemming og en for personer med psykiske lidelser. De to enhetene deler en stor fellesinngang med felles heis og trapperom.

### **Beboerne**

Det bor barn i, ungdom og kvinner og menn i ulike aldre i første etasje. Beboernes funksjonsnivå varierer og det er en aldersspredning fra 7 – 60 år. Hjelpebehovene varierer fra behov for døgntilrettelagt stell og pleie, til noe hjelp og støtte i hverdagen.

### **Ansatte**

Bofellesskapet har det totalt 25 årsverk fordelt på 38 ansatte i ulike stillingsstørrelser. Av disse er det 10 hele miljøterapeutstillinger inkludert leder. Miljøterapeutene har ulike helse- og so-

sialfagligutdanning som vernepleie, ergoterapi, sosionom og barnevernspedagogikk. Blant de andre ansatte er det hjelpepleiere, omsorgsarbeidere, og barne- og ungdomsarbeidere. I tillegg er det også ufaglærte ansatte i ulike assistentstillinger. Disse fyller i stor grad helgevaktstillingene, og jobber i hovedsak annenhver helg. Ledergruppen i bofellesskapet består av leder og 2 miljøterapeut stillinger.

### **Organisering av det faglige arbeidet**

De ansattes turnus går over 12 uker. Miljøterapeuter og fagarbeiderne jobber hver 4 helg, miljøterapeut 1, hver 6 helg. Oppfølgingen av den enkelte beboer gjøres i det de kaller for primærgrupper. I hver primærgruppe er det 4 fagpersoner. Gruppen har ansvaret for å koordinere tjenestetilbudet rundt den enkelte beboer og tar seg av alt fra økonomi til legebesøk og oppfølging av pårørende. De ansatte i primærgruppene er som oftest de som kjenner den enkelte bruker best, og er mest sammen med vedkomne. Primærgruppene treffes jevnlig eller etter behov. På dagvakter er det vanligvis 5 personer på jobb, og på ettermiddagsvakt er det 8. På nattestid er det en hvilende og en våken nattevakt. Når det gjelder felles møtevirksomhet i personalgruppen er det faste personalmøter hver 3 uke for alle ansatte i store stillinger. I tillegg er det faste miljøterapeutmøter. For nattevakter og helgevakter er det egne personalmøter.

## **3. Metode**

I dette kapitlet beskrives undersøkelsens metodiske tilnærming og gjennomføring. Formålet med studien er todelt, først å opparbeide et kunnskapsgrunnlag om beboernes, pårørendes og ansattes synspunkter på kvaliteten i tjenester, dernest å sammenligne disse synspunkter på kvalitet med resultater fra Hanamyrveien 1 (Luteberget, Gjermestad og Folkman 2012). For å innhente relevant informasjon er tre ulike metoder tatt i bruk; intervju, dagbokregistrering og gruppeintervju. Gjennom praksiserfaring hadde vi kjennskap til det ene botilbudet som ble forespurt om å bli med i undersøkelsen. Vi henvendte oss til ledelsen i kommunen for å få en formell godkjenning av dette. Det andre botilbudet var det kommunen selv som foreslo for oss. Utvalget består av til sammen 18 ansatte, 6 beboere og 8 pårørende. Det er hovedsakelig ansatte mellom 50-100% stilling som inngår i utvalget. Nattevakter og ansatte i små stillinger, helgevakter og vikarer er ikke representert. Ledelsen var behjelpelig med å legge til rette for gjennomføring av undersøkelsen.

Med utgangspunkt i fire indikatorer for kvalitet (se side 11) ble det utviklet semi-strukturerte intervjuguider for beboere, pårørende og ansatte. Intervjuguidene bygger på de samme kvalitetsdimensjonene som ble brukt i evalueringen av det store og samlokaliserte bofellesskapet (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012). Det ble ikke gjennomført prøveintervju, på grunn av begrensede økonomiske rammer. Utkast til intervjuguider ble derimot drøftet med referansegruppen. Utgangspunktet for innholdet i intervjuguidene er de spørsmål og problemstillinger som ble beskrevet innledningsvis, og er tematisert i følgende fire områder:

1. *Botilbudets utforming, størrelse og utseende*
2. *Sammensetning av beboergruppen*
3. *Faglig praksis*
4. *Medvirkning og selvbestemmelse*

Intervjuene fant sted fra januar til og med mars 2014. I intervjusituasjonen deltok en eller to forskere. I hovedsak førte den ene ordet, den andre skrev og kom med oppfølgingsspørsmål, noe som fungerte greit. Hvert intervju varte ca. en time. Intervjuet ble tatt opp på en analog diktafon og ble transkribert i etterkant.

### **Dagbokregistrering som utgangspunkt for intervju med beboerne**

Det å innlemme personer med utviklingshemming sine synspunkter og erfaringer byr på utfordringer i forskningssammenheng særlig når det gjelder kommunikasjon (Ellingsen 2010). Å bli intervjuet eller å delta i en samtale forutsetter både at man forstår spørsmålene som stilles og tematikken det ønskes å samtale om. I tillegg til dette må den som intervjues også kunne formidle seg og gjøre seg forstått språklig. Personer med utviklingshemming har ofte utfordringer knyttet til verbal kommunikasjon. Med bakgrunn i dette konfronteres utviklingshemmede med spørsmålet om hvor troverdige de er som informanter (Kittelsaa 2010). Ellingsen (2010) peker på at personer med utviklingshemming har tendens til å velge siste utsagn i en setning eller en tendens til å svare «ja». De forteller det de tror forskeren vil høre. Møtet mellom forskere og informanter med utviklingshemming er derfor utfordrende på flere måter. Jo alvorligere utviklingshemmingen er, jo større utfordring kan det være å formidle seg for den utviklingshemmede (Ellingsen 2010). Det er forskerens ansvar å imøtekomme de kommunikative utfordringene i studier som dette og evne å tilpasse spørsmål og intervjusituasjon så langt det er mulig. I tillegg til å intuitivt tilpasse spørsmålene til den enkelte beboers kogni-

tive funksjoner, er derfor dagbokregistreringsskjema valgt for å imøtekomme utfordringene relatert til å intervju personer med utviklingshemming (Ellegård og Nordel 1997).

Dagbokregistreringene er en metode som brukes for å få et raskt innblikk i og oversikt over aktiviteter i hverdagslivet og tjenestetilbudet til den enkelte beboer. Det ble utarbeidet et dagboksskjema som består av en enkel tredelt oversikt over dagen; formiddag, midt på dagen, ettermiddag/kveld. Hver del har fire rubrikker med enkle spørsmål: *Hva gjør jeg, hvor skjer aktiviteten, hvem er jeg sammen med og eventuelle kommentarer til det som skjer*. Se figuren under.

DATO:

Leilighetsnummer:

F O R M I D D A G	KL.	Hva gjør jeg - aktivitet	Hvor skjer aktiviteten?	Sammen med hvem?	Kommentar:
D A G A K T.	KL.				
E T T E R M. - K V E L D	KL.	Hva gjør jeg - aktivitet	Hvor skjer aktiviteten?	Sammen med hvem?	Kommentar:

Figur 1. Dagbokregistreringsskjema.

Alle beboerne som samtykket til deltagelse i undersøkelsen fikk tilsendt dagboksskjema på forhånd. Hver beboer registrerte dagboksskjema i en uke (7 dager til sammen). Personalet fikk i forkant generell informasjon om innholdet i dagboksskjema og hvordan dette skulle brukes. De beboere som selv kunne fylle ut skjema gjorde det, og de andre fikk ved hjelp av ansatte som noterte ned daglige gjøremål i henhold til kategoriene i skjema. Intervjuguidene til beboerne ble deretter forsøkt individuelt tilpasset i henhold til de opplysningene som kom frem i dagbokregistreringene. For beboerne som ikke kunne eller ville delta i intervju, ble det heller ikke gjort dagbokregistrering. På denne måten var dagbokregistrering både en forberedelse til intervju med den enkelte beboer og et supplement og støtte i intervjuene med dem.



## **Intervju av ansatte og pårørende**

Intervjuer av ansatte ble gjennomført i arbeidstiden og i de respektive bofelleskapene. De som ble intervjuet skulle representere en jevn fordeling av ansatte i forhold til utdanning, stillingsstørrelse og turnus. Av praktiske, tidsmessige årsaker og etter eget ønske fra ansatte ble flere ansatte samlet i et gruppeintervju. Det ble gjennomført ett gruppeintervju i hver av de to botilbudene. Det skilles ofte mellom to definisjoner på gruppeintervjuer, enten som et intervju innad i en gruppe, eller som en diskusjon i gruppen. Dersom moderator- eller her; de to som intervjuet, har en mer tilbaketrukket rolle, forstår en aktiviteten i gruppen mer som en diskusjon (Gürgens Gjærum red. 2013). I vår sammenheng ble intervjuet gjennomført som et intervju innad i en gruppe, med utgangspunkt i temaene og spørsmålene fra intervjuguider.

Intervjuguiden fungerte godt både i forhold til ansatte og pårørende. Det bød på utfordringer å strukturere en samtale etter guiden i møtet med beboere, men vi fikk allikevel god nok informasjon til formålet med undersøkelsen. Intervjuguidene la et godt grunnlag for at informantene kunne fortelle så mye eller så lite de ønsket om temaene som var i fokus. Informantene kunne også, om de ønsket det, tilføye informasjon som vi ikke spurte om. Det ble ikke spurt om personlige utfordringer, om diagnoser eller eventuelt ulike syndrom, da dette lå utenfor formålet med undersøkelsen. Både ansatte og pårørende gav tillatelse til at intervjuene ble tatt opp med lydopptaker. Alle intervjuene ble transkribert, for å sikre et nøyaktig utgangspunkt for analyse på best mulig måte. Intervjuene er systematisk analysert, tema for tema. Likheter, ulikheter og variasjon er samlet og kategorisert. På bakgrunn av dette er hovedlinjer og tendenser trukket opp. I resultatkapitlet benyttes sitater for å illustrere sentrale poeng i analysen. Noen sitater er omarbeidet med tanke på å ivareta anonymitet, samtidig som meningsinnholdet i utsagnene forblir intakt.

## **Feilkilder**

Analysene i rapporten baseres på et kvalitativt materiale. Sammenlignet med undersøkelsen vi gjorde i det store bofelleskapet i 2012, har vi foretatt flere enkeltintervjuer med beboere, og forsøkt å tilpasse/konkretisere tema i intervju til den enkelte beboer gjennom bruk av dagbokregistrering. Intervju av beboerne ble gjennomført under ulike forhold. Noen av beboerne ble intervjuet alene med forsker, andre med personale tilstede. Ett intervju ble også gjennomført med døvetolk, og i noen av intervjuene med beboerne var det to forskere sammen. Selv om dagbokregistreringene var til hjelp i forhold til å komme i dialog, var noen av intervjuene utfordrende å gjennomføre. For noen beboere var det en støtte at personalet var med, fordi flere

av beboerne er ukjente med å bli intervjuet. Samtidig vet vi at det kan være vanskelig å si hva man egentlig mener om kvaliteter i eget botilbud når personalet, som yter tjenestene, er tilstede. Selv om personalets tilstedeværelse var ment som en hjelp og støtte til beboer, mener vi det er grunn til å tenke over hvordan intervjusituasjonen erfares av beboerne og om det kan ha påvirket det som kom fram i samtalen.

Vi oppfatter det som avgjørende i tolkningen av intervjuene, at vi som forskere er selvkritiske og refleksive med hensyn til vår egen væremåte og fremtreden i møte med informantene, særlig beboere og pårørende. Når det gjelder intervjuene med beboerne kan vi ikke utelukke at vi har bidratt til «ja-siing». Engasjementet vårt i forhold til å innhente beboernes synspunkter, kan ha påvirket beboeres måte å svare på. Deres kognitive vansker kan ha gjort det vanskelig å uttale seg om hvordan de har det. Det er også grenser for hvor kritisk en kan være til eget botilbud om en ikke kjenner til eller har mulighet til å sammenlikne tilbudet med noe annet.

Kvaliteter ved tjenestetilbudet kommer også implisitt til uttrykk gjennom pårørendes og ansattes synspunkter. Pårørende er prisgitt de rammebetingelsene som eksisterer for det tilbudet deres nærmeste tilbys. Denne situasjonen gir også sårbarhet i forhold til hva og hvordan formidle synspunkter på vegne av den det gjelder. Det begrenser seg trolig også hvor kritiske pårørende kan være når det tilsynelatende ikke finnes mange valgmuligheter i forhold til sted å bo. Vi vet heller ikke om de ansatte vi har snakket med, er lite kritiske til egen faglig praksis eller det motsatte.

I resultatene legges det vekt på sammenfall og skillelinjer slik de kom frem i intervjuene.

Kvalitet i botilbud er det overordnede perspektivet i analysen. Beboere og pårørendegruppene er slått sammen til to grupper, for i størst mulig grad å anonymisere dem det gjelder. I de to neste kapitlene presenteres resultatene fra intervjuene med henholdsvis beboerne, pårørende og ansatte.

#### **4. Beboeres og pårørendes synspunkter og erfaringer**

I dette kapitlet av rapporten gis en samlet presentasjon av beboeres og pårørendes synspunkter og erfaringer når det gjelder kvalitet i tjenestetilbudet i de to botilbudene.

##### **Botilbudets utforming, størrelse og utseende**

Hovedinntrykket er at både pårørende og beboerne uttrykker at de alt i alt er fornøyd med å bo der de bor. Det er sammenfall mellom beboeres og pårørendes opplevelse av trivsel. I motsetning til beboere, påpeker pårørende at vedlikehold av leilighetene nok kunne vært bedre. Lei-

lighetene er imidlertid litt ulike både i størrelse og utforming. Både pårørende og beboere synes at leilighetene er passe store. Enkelte beboere synes at leiligheten kunne vært mindre; *«Den kunne godt vært litt mindre, mindre å vaske. Det er mye arbeid med vasking når leiligheten min er stor»*. Leilighetene gir mulighet for det samværet som er ønskelig for beboere.

De to botilbudene er utformet på ulike måter når det gjelder fellesareal. I det ene botilbudet er det fellesareal, i det andre er det ikke, men her er det et felles tun/hage som fungerer som et fellesareal på sommeren. Utformingen med fellesrom trekkes frem som en særlig kvalitet ved botilbudet både av beboerne og av deres pårørende. Det bidrar til å gjøre botilbudet til et «hjem» og brukes i det daglige som en møteplass for beboere imellom og mellom ansatte og beboere.

Pårørende gir i større grad enn beboere uttrykk for at fellesrommet er en kvalitet og har en viktig funksjon for det sosiale livet i den botilbudet der det er fellesrom. De peker på at aktivitetene i fellesrommet bidrar til en hjemlig omsorg og at dette er en kvalitet ved tjenestetilbudet. Følgende utsagn illustrerer dette:

*«Føler sånn at det er viktig i en bolig at de har felles plass – at de som bor sammen har en felles plass de kan komme. Skape et hjem»... «for sjøl om X ikke har så mye omgang med de andre så er det noen felles møtepunkt i stua der».*

Pårørende i botilbudet med fellesareal gir uttrykk for frykt for ensomhet og det å bli sittende alene i bofellesskap uten fellesrom: *«Det er fantastisk med fellesstuen, det burde vært påbudt alle plasser. Fordi ellers blir beboerne sittende i hver sin leilighet».*

### **Sammensetning av beboergruppen**

På spørsmål om hva beboerne tenker om de som bor under samme tak, eller i samme leilighetskompleks trekker flesteparten frem at de av og til kan bli irritert på de andre beboerne. Noen ønsker seg mer kontakt med de andre som bor der, andre er mer tilbaketrukne. I følge pårørende er det muligheter for privatliv i botilbudene, i det ene botilbudet mer enn i det andre, da større fellesarealer åpner for mer samkvem: *«Det er jo ikke en gjeng som bygde disse leilighetene sammen. Og da blir det jo tilfeldig med hvem som ender opp sammen»*. Pårørende nyanserer dette litt og sier: *«De er for forskjellige de som bor der nå. Så x blir litt aleine»*.

Beboere gir ikke uttrykk for irritasjoner eller betenkeligheter knyttet til hvem de bor sammen med. Pårørende har imidlertid andre synspunkter på dette: *«Tror ikke det hadde vært noe*

*greit og hatt han sammen med bare sånne som fungerte som x. Tror det hadde blitt for ensformig». Andre sier at: «Det er ikke noen problem å omgås de andre».*

Det ene botilbudet åpner bygningsmessig for større muligheter for kontakt, fellesskap og aktivitet enn det andre. Samtidig kan det være både plagsomt og konfliktfylt å bo så tett innpå andre mennesker en ikke har valgt å bo sammen med. Dette påpeker beboere, mens pårørende ikke gir uttrykk for tilsvarende.

### **Faglig praksis**

Hovedinntrykket blant både pårørende og beboere er at de er fornøyde med tjenestene som gis. Beboerne er imidlertid noe ambivalente når det gjelder opplevelsen av hvilke muligheter de får av personalet til å bestemme i eget liv. I det ene bofellesskapet påpeker beboerne at det er viktig å ha muligheten for å komme til en «base» om det er noe de vil ta opp med personalet. De forteller at det kan være godt å ha ansatte å rådføre seg med, både i forhold til praktiske og mer eksistensielle spørsmål: *«Jeg snakker med de i basen når jeg lurar på noe»*, sier en av beboerne. Ansattes evner til å kommunisere og forstå den enkeltes behov blir oppfattet som en avgjørende kvalitet. Noe som handler om kvalitet i det faglige arbeidet, slik beboere ser det.

I følge veileder til kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene (Helsedirektoratet 2004), handler kvalitet om å tilrettelegge for mestring om å ta faglige grep på en slik måte at det vises respekt for tjenestemottakers selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel. Noen beboere uttrykker en bekymring for at ansatte, som de opplever betyr mye for dem, skal slutte i jobb eller gå ut i permisjon. Beboernes tilknytning til ansatte kommer tydeligere frem i intervju med beboere enn med pårørende. For en av beboerne resulterte kommunikasjonsopplæring av ansatte til store forandringer. At personalet lærte seg hans måte å kommunisere på ble oppfattet som en vesentlig kvalitet i tjenestetilbudet: *«Jeg føler jeg er blitt ett nytt menneske og jeg får lov til å bestemme selv»*.

Pårørende gir uttrykk for at det er en kvalitet at de ansatte ikke har så mange beboere å forholde seg til. De opplever at dette fører til en nærhet og oversikt som gjør at ansatte kjenner beboerne godt: *«Ser godt fordelene med små baser – de ansatte får anledning til å følge opp det som er bestemt, og følge opp aktiviteter, osv.»* I likhet med pårørende er beboere fornøyde med den hjelpen de får. Ett av kriteriene for kvalitet i tjenester handler nettopp om det, å få tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter. Tjenestene må utformes slik at mottakere opplever at de blir respektert og verdsatt.

Når det gjelder samarbeid mellom ansatte og pårørende er ansattes gode kjennskap til og kommunikasjon med beboeren særlig viktig. Pårørende sier f.eks. at: *«Jeg kan si det jeg vil til de...(ansatte, vår kommentar)»* opplever at det er lite å klage på *«Kunne ikke hatt det bedre»...*” *ringer avdelingsleder når jeg vil ta opp noe*”. Noen pårørende uttrykker at de har behov for mer kontakt med leder. Men alt i alt opplever pårørende at personalet er stabilt, med gode faglige ressurser. Noen påpeker imidlertid at det er for kvinnedominert. En av de pårørende sier: *«Gir personalet terningkast 6»*. Pårørende framhever at fagmiljøet greier å skape trygghet til tross for bruk av tvang. De mener og at bruk av tvang til deres barn har bidratt til økt aktivitet og mestring på mange områder. Det har bl.a. ført til økt sosial deltagelse og rom for flere impulser i hverdagen. Pårørende understreker at uten en slik inngripen med tvangstiltak på enkeltområder hadde ikke den positive utviklingen kunnet skje.

Tilsyn på nettene i form av nattevakt betraktes av pårørende som en særlig kvalitet ved tjenestetilbudet. Det bidrar til en opplevelse av trygghet for foreldrene som er avhengig av kommunale omsorgstjenester. Flere pårørende trekker frem at nattevakt i boligen har vært betydningsfullt for valg av bolig. De uttrykker at det tar tid å venne seg til tanken på at andre skal ta over omsorgen: *«Det med nattevaktene betydde veldig mye, du vet når du skal flytte ut unger som ikke klarer seg selv sånn som oss»*.

Det er viktig for pårørende, at personalet ikke tar det personlig hvis de har spørsmål eller retter kritikk mot det faglige opplegget. Enkelte har tidligere opplevd at personalet gikk i forsvar hvis de tok opp noe de ikke fant tilfredsstillende, men de fleste opplever at de si hva de vil til ansatte.

## **Læring og utvikling**

I hvilken grad den enkelte beboer har muligheter for læring og utvikling er et viktig aspekt ved kvalitet i tjenestetilbudet og for livskvaliteten til den enkelte. Hovedinntrykket er at både beboerne og pårørende forteller om gode muligheter til læring og utvikling. En beboer forteller: *«Jeg kan lage mat og vasker klær nå, jeg går og handler. Alt det kan jeg nå, det klarte jeg ikke før»*.

Pårørende er godt fornøyd med kvaliteten på oppfølgingen beboere får. Flere opplever at deres barn har blitt mer selvhjulpne i dagliglivet. Kvalitet i tjenester skal bl.a. ivareta den enkeltes behov og det skal vises respekt for den enkeltes integritet og verdighet. Pårørende påpeker at for beboere har det skjedd en positiv utvikling etter innflytting i boligene. En av de pårørende sier:

*«Ja, vår datter var ikke så selvhjulpen før. Hun fikk mye hjelp til å begynne med. Det er trappet med nå. Hun har god orden i leiligheten og også blitt flinkere til å si ifra hvordan hun vil ha det (...) Hun har fått hjelp til å bli mer selvhjulpen. Hun var ikke så flink når hun bodde hjemme».*

For beboere kan mestring og det å lære nye ting bety mye for deres opplevelse av egenverd og selvfølelse. Beboere forteller at de har fått muligheten til å utvikle sin evne til å kommunisere og mestre dagligdagse gjøremål. Dermed blir de lettere forstått av personalet og dette letter hverdagen og følelsen av å kunne påvirke og ha styring over eget liv.

### **Medvirkning og selvbestemmelse**

Kvalitet i tjenester skal også innebære å tilrettelegge for selvbestemmelse. Kommunikativ kompetanse er en viktig forutsetning for å gjøre seg forstått og å kunne ta valg. Å kunne uttrykke seg er også helt avgjørende for å formidle hvordan en opplever hverdagen. Det er forskjeller i forståelsen av hvorvidt beboerne har mulighet til å bestemme selv. Beboerne gir umiddelbart uttrykk for at de bestemmer selv, samtidig som det etter hvert kommer frem at de ikke synes dette er enkelt. Det er ikke alltid beboere er enige med ansatte. Beboere forteller at det kan være vanskelig å være uenig med personalet: *«Det er vanskelig å si det jeg egentlig mener til personalet. Det er vanskelig å være uenige med dem. Jeg har ikke så lett for å si det jeg mener».* Det kan også være vanskelig å si ifra om hvordan de har det på jobben sin. Pårørende mener at ansatte prøver å ta hensyn til dette i måten de snakker sammen med beboere på. De har erfaringer med at beboerne ofte er *«enig med siste taler»*. Pårørende opplever at det fører til at det lett kan oppstå misforståelser og at beboere da blir fortvilet og tar kontakt med foreldre: *«Fordi hun er slik at hun ikke tør si ifra der og da, men så ringer hun heller til meg og gir beskjed».*

På tross av at beboerne opplever det utfordrende å være uenig med personalet, gir de også uttrykk for at personalet representerer en trygghet. Dette samsvarer med pårørendes opplevelse av ansatte. I motsetning til beboere, uttrykker pårørende at det kan være utfordrende hvis beboere får bestemme alt for mye og at det har ført til negativ utvikling på noen områder. Samtidig uttrykker pårørende en forståelse for at selvbestemmelse kan være vanskelig for personalet:

*«Men det er en balansegang, det ser jeg, at det blir en balansegang for personalet og vanskelig. Men jeg synes de burde sagt litt mer tydelig at dette kan du ikke – eller dette får du ikke lov til. Ja, hun bestemmer helt sikkert mange ting selv – hun har jo rutiner, rydding*

*og handling. Men jeg tenker at om hun skulle bestemt alt selv, så hadde det blitt mer tull, hun er ikke så strukturert, så jeg tenker det er greit for henne at slik er det i dag, at hun vet hva som skal skje hver dag».*

Det varierer i hvilken grad beboere er medvirkende og deltagende i utviklingen av eget tjenestetilbud. Enkelte beboere er fornøyd med at de deltar på tiltaksmøter mens andre ikke ønsker å delta. Pårørende forteller også om det motsatte, mangel på møter der tjenestetilbudet drøftes med sikte på å utnytte ressurser på en god måte, samordning av tjenestene og tjenestenes preg av kontinuitet.

## **Venner**

Muligheter til å være en del av ulike sosiale nettverk utenfor bofellesskapet er av stor betydning for den enkeltes livskvalitet. Flere av beboerne nevner støttekontakten som betydningsfull og som en viktig del av hverdagen deres. De fleste vennene som beboerne nevner er knyttet til aktiviteter som foregår på fritiden. Men det er relativt få personer som nevnes som venner utover nær familie. Det finnes imidlertid unntak: ”*Ja, jeg er av den typen jente som blir ... gjerne venner med alle. Nå er ikke det alltid så veldig lurt, men det er bare sånn jeg er. Så som regel er alle vennene mine greie så da går det jo greit. Tenker ikke at noen skal lure meg til noe.*”

I det ene botilbudet finnes det et stort innendørs fellesareal, mens i det andre er det kun uteareal tilgjengelig. Pårørende opplever at fellesrommet har en viktig funksjon for det sosiale livet. I en av boligene legges det opp til felles måltid i helgene, og så spiller de yatzy – i stua/fellesrommet: «*Føler sånn at det er viktig i en bolig at de har felles plass – at de som bor sammen har en felles plass de kan komme. Skape et hjem*». Andre pårørende sier at: «*For sjøl om han ikke har så mye omgang med de andre så er det noen felles møtepunkt i stua der*».

Noen oppfatter fellesrom/stue som helt nødvendig for bofellesskapet, og for at beboere skal ha sosial omgang: «*Det er fantastisk med fellesstuen, det burde vært påbudt alle plasser. Fordi ellers sitter de i hvert sitt bur ...*» Dette utsagnet illustrerer skillelinjer i beboer- og pårørendeintervjuene. Det er beboere som uttrykker at de nok gjerne ville hatt mer med de andre beboerne å gjøre, mens andre mener snarere tvert imot.

## **Ferier/fritid**

Muligheter til å dra på ferie er en viktig del av livskvaliteten til den enkelte. Beboere forteller at de har muligheter til å kunne reise på ferie i løpet av året. Pårørende deler beboeres syns-

punkter på dette. De fleste beboere reiser på ferie, noen sammen med andre i samme bolig, noen med kjente fra andre boliger og noen sammen med familien.

Pårørende forteller at å komme i gang med deltakelse i ulike fritidssysler ikke er en selvfølge. Det krever at en vet om tilbud og får mulighet til å teste ut om en liker aktiviteten. For noen beboere har det vært pårørende som har tatt initiativ for å prøve ut og få interesse for ulike fritidsaktiviteter. Flere uttrykker at støttekontakten er viktig for å komme seg ut på aktiviteter. Ingen opplever at hensyn til andre beboere hindrer deltakelse i aktivitet utenom boligen. Pårørende uttrykker at det sikkert kunne være flere aktivitetstilbud: *«Det er ikke vanlig at en 30-åring sitter og ser tv fra kl. 20-21 hver kveld»*.

Å ha bil gir frihet til å reise forskjellige steder. Flere av beboerne har bil, og de som ikke har bil, får sitte på med andre av og til. Det er viktig å møte andre, forteller beboere, i samme situasjon som en selv og med samme handicap. Men det kan koste penger: *«Kommunen hadde ikke penger»*. Og dette nytter det ikke å gi beskjed om: *«Jeg fikk forklaring og må akseptere den. Men jeg liker det ikke»*.

## **Oppsummering**

Både beboere og pårørende er fornøyde med leilighetene, og de opplever tjenestetilbudet og leilighetene som trygge. Når det gjelder fellesareal er både beboere og pårørende fornøyd med denne løsningen, samtidig som fellesareal også medfører uro, konflikter og gnisninger blant beboerne.

Variasjonene i beboergruppens interesser og funksjonsnivå kan medføre irritasjoner og konflikter i bofellesskapene. Hvor mye eller hvor lite kontakt som er ønskelig mellom beboerne varierer. Pårørende er særlig opptatt av at den enkelte beboer har et nettverk og ikke blir sittende alene.

Når det gjelder faglig praksis uttrykker flere trygghet i forhold til å ha ansatte å rådføre seg med, beboere synliggjør også et avhengighetsforhold til ansatte. I begge botilbudene gis beboerne gode muligheter til læring og utvikling særlig når det gjelder dagligdagse gjøremål. Beboernes muligheter til å bestemme selv er et utfordrende tema. Pårørende mener det i visse henseende er riktig å begrense retten, samtidig som beboere antyder at det er vanskelig å hevde sin selvbestemmelsesrett.



## 5. Ansattes synspunkter og erfaringer

Kapitlet gir en samlet presentasjon av ansattes synspunkter og erfaringer når det gjelder kvalitet i tjenestetilbudet i de to botilbudene.

### Botilbudenes utforming, størrelse og utseende

Hovedinntrykket blant de ansatte i begge botilbudene er at beliggenheten er bra, «*fantastisk*» er en beskrivelse på det ene. Det trekkes frem som en kvalitet at de ser ut som vanlige hjem og glir i ett med bebyggelsen rundt. Videre gir ansatte uttrykk for at leilighetene er godt egnet til at beboerne skal få kunne leve og bo som andre. I det ene botilbudet har hver beboer fått tilpasset leiligheten til deres spesifikke behov. Det er plass til å ha familie på besøk og eventuelt en overnattingsgjest. Når beboerne har besøk sitter de som oftest i fellesstuen. Ansatte mener at leilighetene er ganske ideelle for de beboerne beboere har, også i forhold til renhold: «*De greier å holde alt reint selv, bortsett fra én beboer*». Dersom beboergruppen skulle bli yngre, kan det imidlertid bli nødvendig med ombygging f.eks. i form av større kjøkken. Utagering fra et par av beboerne har ført til at en har måttet innrede leiligheter på nytt: «*Det var veldig mye pynteting her, mens når det er mye utagering så blir dette ødelagt. Så da har vi bygd om, fått dusj – og sikra leiligheten mot ødeleggelser.*» Det er gjort slike tiltak noen ganger i løpet av den tiden botilbudet har eksistert.

At boligene er nøytralt utformet og ligger skjernet til fra hovedvei trekkes frem som positivt. På dette punktet er det sammenfall mellom begge ansattgruppenes oppfatninger om botilbudene: «*Bygget forteller lite om hvem som bor der. Det er ingen som kommer på at dette er en institusjon, det glir så godt inn med den andre bebyggelsen*». De fleste er også godt fornøyd med både størrelse og utforming på leilighetene. Leilighetene har god plass innvendig, beboerne har plass til det de trenger. For de som ønsker det, er det også plass til å ha overnattingsgjester og besøk som det passer. Kontakt med nabolaget begrenses til at de hilser på hverandre, men det er ikke kontakt utover det.

Når det gjelder avstanden til sentrum er ansattegruppene delte i sine synspunkter. I den ene ansattegruppen trekkes sentrumsnærheten og den korte avstanden til butikker fram som en kvalitet. Det andre botilbudet ligger langt fra sentrum, noe som også beskrives som en kvalitet. Dette begrunnes utfra beboergruppens behov og utfordringer. Det er en årsak til at noen av beboerne har fått et sted å bo utenfor sentrum: «*mange beboere blir triggja av å bo sentralt, de blir urolige, det skaper frustrasjon. Vissheten om at jeg bare kan gå ut og kjøpe meg den ølen,*

ta bussen, reise». Beboerne liker å gjøre forskjellige ting, og gir også beskjed om hvordan de liker å ha det. Dette respekteres, mener ansatte.

Flsteparten av beboerne har egen bil eller tilgang til bil, på denne måten er beliggenheten lite problematisk når det gjelder å komme seg til aktiviteter. En har funnet greie løsninger med deling av felleskostnader på bil, mot at andre beboere har fått sitte på. Dette har også gitt mulighet for å reise på fritidsaktiviteter sammen. Den ene beboeren som ikke har bil, greier seg godt med buss, selv om det blir en del reising.

### **Fellesarealet i botilbudene**

I begge botilbudene ser ansatte betydningen av fellesarealer. I det ene bofellesskapet er fellesarealet plassert i midten av bygningen. Det inneholder kjøkken, rom til nattevakt, vaktrom/kontor, stue og ganger mellom leilighetene der beboerne bor. Det er alltid personell tilstede på fellesarealet og det er klare regler for bruk, for eksempel åpningstider ved vaktskifte, fra kl. 14.30-15.00, skal det ikke være beboere der. Det er for å unngå at beboere overhører ting som sies ansatte imellom, og for å få fred til å utveksle informasjon. Fra kl. 22.30-23.00 stenges fellesrommet for kvelden og natten. Da må beboerne være i leilighetene sine. Det er laget miljøregler for hvordan en skal oppføre seg på fellesrommet. Beboerne har vært med på å utforme reglene: *«Det er litt kardemommebylov for fellesdelen. Beboerne var med selv på å utforme den på husmøte».*

Ansatte beskriver løsningen med fellesrom som en særlig kvalitet ved bofellesskap. Det bidrar til oversikt og gir muligheter til å rullere mellom ulike beboere. Tilbudet til beboerne blir bedre og oppfølgingen tettere enn den ville vært uten fellesrom. Utformingen med fellesrom bidrar også til at personalet og beboere kjenner hverandre godt. Beboere velger selv om de vil være i leilighetene sine. Det vil si at dersom beboere bryter fellesregler for samvær på fellesrommet, vises de inn til seg selv. Beboere må passere fellesarealet, hvis de skal ut, men står for øvrig helt fritt til ikke å oppholde seg der.

Flere av de ansatte har arbeidserfaringer fra andre bofellesskap, og fremhever verdien av fellesarealet i boligen. Det er ikke alle bofellesskap i kommunen som har slike fellesarealer, med de utfordringene det innebærer bl.a. i forhold til å gå ut og inn av ulike leiligheter. Bofellesskap med fellesarealer er å regne som en mangelvare, mener ansatte: *«Kan få utnytte de faglige ressursene på en helt annen måte med fellesareal. Her jobber en mer på tvers. Brukere har lettere for å komme i dialog med oss. De ansatte kan gå litt mer fra og til.»*

Ansatte i det andre botilbudet forteller atskillig mindre om daglig samvær beboere imellom. Dette trekkes frem som en kvalitet da beboerne selv får velge når de vil være sosiale og med hvem.

### **Sammensetning av beboergruppen**

Beboerne i begge botilbudene beskrives som svært forskjellige, både når det gjelder funksjonsnivå, alder og interesser. Noen beboere opplever at de passer mindre inn enn de andre, det handler bl.a. om alder men også om funksjonsnivå, mener ansatte. For disse det vært vanskelig å identifisere seg med de andre. Ansatte påpeker at det tar tid for beboerne å bli kjent og at de venner seg til hverandre etter hvert. Etter som tiden går ser det ut til at beboerne ønsker hverandres fellesskap.

Ulikheter i beboergruppen når det gjelder behov og fungering kan både være en kvalitet og en utfordring. I det ene bofellesskapet hvor beboerne er sammen på fellesrommet mener ansatte at dette bidrar til at beboerne lærer å ta ansvar for og hensyn til hverandre. Det er også ansatte som mener at samværet tidvis ikke fungerer så godt i fellesrom, det kan til og med være svært negativt fordi andre lærer uønska atferd. For eksempel frekkheter: *«På fellesen oppfører vi oss, vi snakker ikke stygt om andre og hvis du ikke kan oppføre deg, går du inn til deg selv. Vi overholder det.»*. Samtidig mener ansatte å se tegn på at beboere er glad i hverandre, selv om ikke de viser det så godt: *«Ja det merker du virkelig, at de er glad i hverandre. Av og til kan de gi hverandre en klem, men sjeldent.»*.

Ingen ansatte mener at beboere er redd for hverandre, og utagering fra beboere foregår relativt sjeldent. Snarere tvert imot har de glede av hverandres fellesskap ved f.eks. spesielle anledninger: *«Jeg opplever og en glede når de samles i bursdag f.eks. De inviterer hverandre. Det gleder de seg til. Påske, jul, 17. mai og sånn, da ønsker de å være sammen her.»*.

I fellesrommet kan sjalusi mellom beboere kan være utfordrende, sier ansatte i det ene botilbudet. Ansatte må derfor *«Passe på at ingen blir overkjørt av andre»*. Det å være oppmerksomme på fellesrommet er viktig for de ansatte, slik at ikke beboere skader eller irriterer hverandre: *«Det er jo ikke bra hvis noen får seg et slag, du får jo litt skyldfølelse og, at du ikke har fulgt godt nok med.»*. Ansatte opplever likevel fellesrom som en trygg plass å være for de som bor der, selv om det kan være mye støy. Det er ingen av beboerne som vegrer seg for å være der, pga. utagering eller konflikt: *«Dersom det er utagering så trekker de det gjelder seg inn til seg selv. Så det fungerer greit. De er på mange måter blitt vant med hverandre og måtene de er på.»*

På fritiden er flere beboerne aktive på hver sin kant. Noen er opptatt nesten hver dag med idrett, dans, teater, klubb osv. Hver enkelt har funnet sine ting som de liker å fylle fritiden med. Ansatte forteller at flere beboere går på samme aktivitet: «(...) *de prater kanskje ikke så mye sammen når de er der. Men de passer på hverandre og det er jo en fin ting å se*». Videre påpeker også flere at det på tross av lite kontakt mellom beboerne, så virker det som beboerne betrakter seg som «*de fra botilbud x*» – har et slags fellesskap dem imellom. Dette kommer særlig til uttrykk når en er ute på turer eller aktiviteter sammen.

På den ene siden kan tilrettelegging av kontakt beboere imellom dekke et sosialt behov og ses på som en sosial treningsarena og etablere en nærhet beboere og ansatte imellom. På den andre siden kan det bidra til bl.a. utfordringer knyttet til forfordeling av f.eks. personalressurser og det å «*dominere*» i fellesrom. Forsterking av negativ atferd kan oppleves utfordrende. Samværet kan også føles påtvunget, fremhever ansatte i det andre botilbudet. Mindre samvær beboere imellom og styrking av beboeres muligheter til kontakter utenfor botilbudet, kan bidra til nettverksbygging utenfor boligen, og forstås som en styrking av den enkeltes selvstendighet og integritet. På en annen side kan det føre til passivitet og mindre sosial kontakt og muligheter til samkvem enn det beboere ønsker, dersom brukere ikke tar initiativ eller har mulighet til å søke fellesskap på egenhånd, til tross for tilrettelegging: «*Jeg tenker at det handler om at beboerne har mulighet til å ha kontakt med de de kan ha god en relasjon til*».

### **Faglig praksis**

Å bistå personer med utviklingshemming til å kunne leve og bo som andre er krevende og stiller krav til faglig og etisk refleksjon, samt lydhørhet i forhold til den en skal bistå i hverdagen. Ansatte trekker frem at det er en god arbeidskultur, og det å trives på jobb og trives sammen er en kvalitet i det faglige arbeidet. Kontakten personalet imellom beskrives som god: «*Du kan diskutere ting med en gang, gjør alt så mye enklere*». Videre pekes det på man kan være uenige om ting, men det er ikke noen hindring for å ha det greit sammen: «*Det er mye regler her, vi må samkjøres. Vi passer på hverandre*». Det å jobbe så tett sammen som en gjør i det ene botilbudet, bl.a. på fellesarealet, bidrar til faglig oversikt og trygghet. Det er heller ikke til å komme forbi at faglige ressurser utnyttes bedre med en slik bygningsmessig løsning som fellesrom representerer: «*Her jobber en mer på tvers, ansatte vet jo hvem de skal være med av brukere, hva en skal gi oppfølging i forhold til*». Og: «*(...) er veldig fornøyd med fellesområdene, så kan jeg spørre hvis jeg ikke har vært på jobb på to uker*». En er opptatt av å bygge fellesskap og faglighet i personalgruppene:

*«Når det gjelder faglighet så betyr det mye at vi er veldig samkjørte og samstemte som personalgruppe. Vi har brukt mye tid på å utvikle en god personalkultur. Det med gode holdninger, og verdier som vi jobber ut fra er nødvendige for å gi gode tjenester, og det å fungere godt sammen som gruppe er viktig. Gode tjenester gis når en har de gode faglige kreftene».*

Særlig når det gjelder det å gjøre ting likt, og ha lik praksis, kan det oppstå diskusjoner. Det kan være utfordrende, men er likevel viktig:

*«Det er jo ikke lett å gjøre likt. De (beboerne) er jo så forskjellige at vi ikke kan gjøre likt, ... men ja det er derfor det er så flott her, vi kan snakke og være uenige, mens vi snakker og diskuterer så får vi ofte øynene opp for andre måter å se og forstå situasjoner på. Se andre sider ved en sak. Det er viktig. Alle sitter vi jo på forskjellig kunnskap og da ser vi ulikt på ting».*

Helhetsinntrykket er at begge personalgruppene trives sammen og opplever at de jobber samkjørt: «Vi har brukt mye tid på å utvikle en god personalkultur. Det med gode holdninger, og verdier som vi jobber ut fra er nødvendige for å gi gode tjenester, og det å fungere godt sammen som gruppe er viktig. Gode tjenester gis når en har de gode faglige kreftene».

I det ene botilbudet kommer det også frem at arbeidskulturen og faglig praksis har vært i endring: «Måten vi som personal håndterer utagering har særlig endret seg». Det samme gjelder forståelse av selvbestemmelse. Før tenkte en at alt skulle være fastlagt og bestemt, nå er det mer opp til beboerne selv: «Det var i større grad styrt hvordan en skulle opptre/samhandle med beboerne. Jeg følte ikke jeg kunne være meg selv». Nå er det en mye friere forståelse av medbestemmelse. Beboerne gjør hva de ønsker og en prøver å legge til rette for deres ønsker og behov.

En annen kvalitet ved arbeidskulturene, spesielt i det ene botilbudet, er at når en tar en beslutning, så skal hver enkelt alltid kunne begrunne hvorfor en gjør det: «Vi har jobbet med at en alltid skal spørre seg selv hvorfor en gjør det en gjør ting og kunne svare greit for det, i tillegg er det viktig å ha mål og mening med det en gjør».

Det fortelles også om det lave sykefravær i samme botilbud, og at dette kan forstås som et tegn på godt arbeidsmiljø blant de ansatte: «Lavt sykefravær forteller sitt, vi var så stolte».

En sentral kvalitetsindikator knyttes til det å ha tilstrekkelige ressurser til å dekke beboernes elementære behov. I hovedsak gir ansatte i begge botilbudene uttrykk for at en i det daglige

har det av personalressurser som er nødvendig, med mer forbehold i det ene botilbudet enn i det andre. Det handler om ressurser spesifikt knyttet til en fagstilling.

### **Fagutvikling**

Ansattes muligheter for å oppdatere og utvikle seg faglig påvirker kvaliteten på deres faglige utøvelse. Det generelle inntrykket er at det i begge botilbudene er anledning til å innhente fagressurser i form av interne kommunale fagutviklingsprosjekt, og veiledning fra habiliteringstjenesten og Statlige spesialpedagogiske støttesystem (Statped)<sup>2</sup>. Organiseringen av fagutviklingsarbeidet representerer imidlertid en skillelinje mellom de to ulike botilbudene. I det ene botilbudet er fagansvaret skilt ut i form av en stilling, i det andre mangler dette. Ansatte forteller også om ulike lederstiler og bygningsmessige løsninger som bidrar til ulik organisering av arbeidet. I det ene satses det på mer strukturert og langsiktig kursing og faglig utvikling, i det andre handles det mer spontant i forhold til de behovene som oppstår der og da, med unntak, f.eks. i form av kommunal intern kursing av ansatte i forhold til hvordan å takle utagerende atferd.

Når det gjelder interne fagutviklingsprosjekt er dette et tydelig satsingsområde i det ene botilbudet. Blant annet har kommunen deltatt i KS-programmet knyttet til fokus på etisk refleksjon (KS 2011). Et annet eksempel på fagprosjekt har vært knyttet til dokumentasjonsverktøyet Profil. Flere har også gjennomført Samordningsrådet sitt e-læringskurset «Mangfold og muligheter» ( Stiftelsen Sor 2014 ), hvor tematikken er personer med utviklingshemming. De fleste ansatte har deltatt på omfattende tegnspråkkurs som består av 3-dagers samlinger x 4, i regi av Statped, på grunn av behov for tegnspråkkompetanse knyttet til en av beboerne.

I det andre botilbudet er fagutviklingsarbeidet mer sentrert rundt refleksjoner knyttet til daglige utfordringer i møtet med brukerne. Særlig gjelder dette gjennomføring av tvangsvedtak og rutiner og regler som følger i kjølevannet. Miljøregler for enkeltbeboere er et viktig verktøy i denne sammenhengen, og det brukes mye tid på å diskutere og oppdatere disse reglene. I følge ansatte, er det mindre tid til de mer overordnede prinsipielle diskusjonene. Noe som altså kan forklares med ulike behov i beboergruppene, ulike arbeidskulturer men også som nevnt over, ressurser til og fokus på fagutviklingsarbeid.

---

<sup>2</sup> Statlig spesialpedagogisk tjeneste: Statpeds samfunnsmandat er å bidra til at barn, unge og voksne med særskilte opplæringsbehov gis muligheten til å være aktive deltakere i utdanning, arbeid og samfunnsliv (<http://www.statped.no/Stottemeny/Om-Statped/>)

## Makt og ambivalens

I det faglige arbeidet kan det være utfordrende å vite hvor grensene går mellom makt og bruk av tvang. Særlig i det ene botilbudet er det utfordringer knyttet til utagering og destruktiv atferd og tvangsinngrep som følge av dette. Her har det vært tett oppfølging i form av veiledning, for å bevisstgjøre ansatte i forhold til hva som er å regnes som tvang, og hva som ikke er det, hva som trengs vedtak på, og hvordan en kan unngå tvangsvedtak. Ansatte forteller historier som viser et stort personlig engasjement i de enkelte beboere, der bruk av tvang fremstilles som en befrielse fra en nedverdiggende og destruktiv tilværelse. De fremhever samtidig det problematiske i rollen både som utøvende av makt og omsorg:

*«Da skal det være nød, nød, nød (for å utøve tvang, vår kommentar). Vi lar de gå ut (ved utagering), og bli ferdig med det. Det er bedre med en låst dør enn å holde. Vi skal jo tilbake igjen og være omsorgspersoner. De er avhengige av oss, det krever etisk refleksjon».*

Videre fortelles det om at beboere med tvangsvedtak er takknemlige for tvangen, og mener det har reddet livet deres. Det gis mange eksempler på hvordan personalet er opptatt av å ivareta beboere og reflektere kritisk i forhold til situasjoner der det brukes tvang: «... låsing, situasjoner som har oppstått i forhold til hva var riktig, hva kunne vi gjort annerledes, hva kunne vært mindre inngripende ...?». Andre sier at det oppleves vondt å låse noen inne, selv om det bare er for beboeres sikkerhet.

Det har tidligere vært en etikkansvarlig i hvert botiltak i den ene kommunen, men det har «sklidd ut» i følge ansatte. Det kan ha med gjennomtrekken i personalet å gjøre, at de som hadde ansvaret slutta: «Det er jo ofte et problem med tjenestetilbud som dette».

## Læring og utvikling

Ansatte vektlegger forskjellige områder i arbeidet rettet med beboernes utviklingspotensial. I det ene bofellesskapet er de særlig opptatt av at beboerne skal utvikle seg, mestre nye ting og klare seg mest mulig selvstendig. I det andre botilbudet er utviklingspotensialene til den enkelte beboer nært knyttet til å ta egne valg innenfor gitte rammer som følge av tvangsvedtak. Personalet peker på at nærheten til beboerne og det lille fagmiljøet innebærer en sårbarhet med tanke hvor godt overens en kommer. Det kan også ligge en fare i at en liten personalgruppe som utvikler for tette relasjoner til beboere.

Ansatte i begge personalgruppene forteller at utviklingen hos enkeltbeboere har gitt seg utslag i reduksjon av konflikter, frustrasjon og utageringer. Utviklingen i kommunikasjon har også gjort samhandlingen og dialogen enklere med beboere: «Det aller viktigste er at de trives og

*har det godt, også er det at ting går fremover. Det at de styrkes og klarer seg bedre, mestrer ting. Vi ønsker å være konsekvente og forpliktet beboerne på å ta ansvar i størst mulig grad.»*

Flere viser til at miljøregler, både personlige og felles, bidrar til læring og utvikling for den enkelte. Miljøreglene kan handle om alt, fra når en beboer står opp til når vedkommende bør gå og legge seg. På spørsmål om hvilke muligheter ansatte mener beboere har for videreutvikling, gis det forskjellige svar. Et eksempel er trening av en beboer i hverdagslige gjøremål som vask av leilighet og matlaging:

*«En av personene her klarte mye mer før. Hvorfor er det sånn, er det fordi vi tar over eller er det skjedd noe? Så kan vi komme frem til at alder har noe å si her ... at de ikke er så flinke lenger og at vi styrer litt for mye og. Hva kan vi gjøre med det liksom?»*

Ansatte sier at de er flinke til å skryte av egen faglig praksis, men mener at en må ta opp at en i noen tilfeller hjelper enkelte beboere for mye: *«Det er viktig å vedlikeholde de ferdighetene de har»*. På samme tid må det tas hensyn til at flere av beboerne er over 50 år gamle. Det må tas betraktning i forhold til hva en kan forvente seg, sier ansatte.

### **Medvirkning og selvbestemmelse**

For personalgruppen har fokuset på respekt for den enkelte beboer og diskusjonene i kjølvannet av dette bidratt til å skape takhøyde for at diskusjoner og konflikter ikke er farlig, men at det er legitimt med flere og ulike meninger. Det kan være utviklende og lærerikt: *«Det at vi er mange med forskjellig kompetanse på forskjellige områder, gjør oss til en god personalgruppe tenker jeg»*. På dette området er det sammenfall mellom hvordan de to personalgruppene opplever ulik faglig- og erfaringsbakgrunn som en positiv størrelse i fagmiljøet. Bl.a. diskuteres det om å være for snill og å hjelpe for mye kan være utfordrende å balansere i det faglige arbeidet:

*«Det kan være en utfordring å hjelpe beboerne for mye. Snillismen kan lett ta overhånd. Vi har så lett for å hjelpe beboerne med for mye. Jeg tenker at vi har et ønske om å høyne kvaliteten på tjenestene, og så hjelper vi kanskje litt ekstra, og så tar vi bort selvstendighet ved å hjelpe for mye. Dette har vi diskutert mye, og vi må ta oss selv i å hjelpe for mye.»*

Å legge til rette for beboernes selvbestemmelse og medvirkning er en kvalitet i det faglige arbeidet i botilbudene. Ansatte i begge botilbudene er svært opptatt av dette: *«Vi fremhever viktigheten av det å bestemme selv, vi har innført etisk refleksjon i forbindelse med personalmøtene. Dette tar vi opp hele tiden og påpeker at her har vi ikke lov å si nei ... her er vi ikke*



«mor». Medbestemmelse er en tematikk som det er viktig å holde et konstant fokus på og som det alltid knytter seg utfordringer til: *«Medbestemmelse og diskusjoner om dette er veldig viktig, og vi kan aldri legge det helt bort»*.

Ansatte påpeker videre at det er viktig for beboerne å føle at de bestemmer selv og at de opplever at personalet er tilgjengelig. Samtidig opplever personalet beboernes selvbestemmelse utfordrende. En ansatt påpeker: *«Man kan jo ikke få alt som en har lyst på. Eller gjøre alt det en vil til enhver tid»*. Utstrakt bruk av tvangsvedtak i det ene botilbudet, medfører bl.a. låste dører. Det vil si at ingen kan komme og gå helt som de vil, uten at personalet vet om det. Det vil i prinsippet si at alle mer og mindre omfattes av vedtak som gjelder en enkeltbeboer. Ansatte ser det som et dilemma at beboerne opplever at ansatte bestemmer mest:

*«Jeg tenker jo på det når beboerne sier at 'det er personalet som bestemmer'. Men vi vil jo bare det beste for beboerne, og tilrettelegge slik at det er til det beste for dem. Vi har jo hatt mange diskusjoner særlig med x, så det er vanskelig. Det er jo derfor vi er der, for å hjelpe»*.

Særlig er dette en utfordring for beboerne som er best fungerende, selv om bestemmelser gjøres i beste mening. Flere ansatte uttrykker at de særlig opplever dette som et stort ansvar:

*«Ja, jeg tenker på det, ofte. Det er så vondt noen ganger. Det er et stort ansvar. Jeg kjenner på det å ta beslutninger for beboerne og at de føler det slik de gjør. Men vi kan diskutere med hverandre og det er bra»*.

Videre stilles det spørsmål om hva som oppleves som å utvise respekt for den enkelte. Særlig trekkes det frem at det å jobbe i andres hjem, det å trø over andres dørteksel er vanskelig:

*«Det er en vanskelig knivegg å balansere på, det å ta beslutninger som du tenker er til det beste for andre, kontra det å bestemme selv. Man skal være veldig bevisst når en skal ta avgjørelser på vegne av andre»*.

Det at personalet jobber mye alene sammen med beboerne, gjør at de ofte står alene når beslutninger skal tas. Ansatte i det ene botilbudet sier: *«Derfor er det viktig at vi snakkes mye sammen om det å bestemme selv og er bevisste på det når en er sammen med beboerne»*. På dette området er det en skillelinje i datamaterialet. Ansatte i det andre botilbudet fremhever fordelene ved den fortløpende faglige utvekslingen fellesarealet åpner for. Der er det ingen ansatte som uttrykker at de jobber mye alene med beboere.

## **Ferie**

I begge botilbudene opplever personalet at det legges til rette for å få til et godt ferietilbud for beboerne. Det store antallet personale i delstillinger gjør ferieavviklingen smidig. Beboerne reiser på årlig ferie, både sammen og alene. Flere har dratt på ferie samme sted, men kan reise dit på forskjellige måter, noen med bil, andre med tog, alt etter hva den enkelte ønsker. Personalet er med og er tilgjengelige for de som trenger bistand. På feriestedet er beboerne sammen med hver sine venner, de treffer gamle kjente. Både personale og pårørende synes dette er trygt, og formidler at beboerne opplever det likedan.

Noen beboere hadde tilbud om ferietur med personalet tidligere, sier ansatte i det ene botilbudet. Det var kommunen som arrangerte. Det er leit at ordningen er borte, mener de. Andre beboere reiser en god del, f.eks. med støttekontakt, som også innebærer en mulighet for å komme seg ut og rundt på det vedkommende ønsker å delta på i det daglige. Det er ikke noen tydelige skillelinjer mellom botilbudene på dette området. Noen beboere reiser tilsynelatende mer enn andre, men forskjellene fremgår mer på individ-, enn på tjenestenivå.

## **Oppsummering**

Ansatte i begge bofellesskapene er godt fornøyd med bofellesskapets størrelse og utforming. For noen beboere er det for lang avstand til sentrum i det ene botilbudet, mens for andre er avstanden en god ting. Det fortelles om lite eller ingen kontakt med nabolag. I det ene bofellesskapet er ansatte spesielt godt fornøyd med fellesarealer. Disse legger til rette for å «jobbe på tvers», en ressurs sparende og fleksibel arbeidsdeling som kommer beboere til gode da det alltid er personale tilgjengelig. Ansatte uttrykker tydelig at løsningen fremmer trivsel, både ansatte og beboere imellom.

Ansatte i begge botilbudene mener at beboere har glede av hverandre, selv om de ikke nødvendigvis har så mye med hverandre å gjøre. Det er viktig med tilhørighet. Beboere deltar mer eller mindre i fellesarrangementer, men i det ene botilbudet har de tilgang til alt som foregår på fellesarealet.

Ansatte forteller om stort personlig engasjement i beboergruppen. De ser det som positivt at de får mye faglig ansvar. De viser til god informasjonsflyt og oppdatering på de ansvarsområdene de har. I det ene botilbudet etterspørres mer tilbud om kursing og faglig oppdatering og -utvikling. Stabilitet i personalgruppene og godt kjennskap til beboere, representerer imidlertid en kvalitetssikring i seg selv.

Det å kombinere makt og omsorgsrollen er utfordrende. I det ene botilbudet er det vedtak på tvang, i det andre er det ingen vedtak. Tvang kan fungere som en befrielse fra en nedverdiggende og destruktiv tilværelse for beboere, mener ansatte. Men, bidrar samtidig til en del faglige utfordringer. Det er stor variasjon i hjelpebehov som krever faglig bevisstgjøring. En investerer mye tid på å utvikle en god personalkultur med gode holdninger og verdier for å gi gode tjenester. Sammensatt kompetanse, diskusjon og konflikt ses som utviklende og lærerikt. Det er positivt med nært kjennskap til beboere for å tenke utvikling. På en annen side kan for stor grad av engasjement/kjennskap til den enkelte være utfordrende mht. «snillisme», i form av for stor hjelpevillighet fra personalet.

## **6. Samlet vurdering**

Behovet for økt kunnskap om kvalitet i tjenester er bakgrunn for gjennomføring av denne undersøkelsen. Følgende to spørsmål danner utgangspunktet for resultatene som diskuteres:

1. Hvilke synspunkter og erfaringer har brukere, pårørende og ansatte på kvalitet i tjenestene i små botilbud?
2. Er det kvalitative forskjeller mellom tjenestetilbud i store og små botilbud for utviklingshemmede?

### **6.1 Kvalitet i tjenestetilbud i små botilbud**

Som det nevnes innledningsvis, kjennetegnes kvalitet ved at tjenestene som ytes skal være faglig forsvarlige, virkningsfulle, trygge og involverer brukere. Videre skal tjenestene ytes på en slik måte at det vises respekt for den tjenestemottakerens selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel (Sosial- og helsedirektoratet 2005, s.12, IS-1201). I forskrift om kvalitet i pleie og omsorgstjenestene påpekes det også at tjenestetilbudet skal tilrettelegges for mestring av nedsatt funksjonsevne. Videre skal en få en mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfull hverdag med andre. Det skal også sikres at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov og ytes med respekt for den enkeltes integritet og verdighet (Sosial- og helsedirektoratet 2004). Disse kjennetegnene på kvalitet legger føringer for denne undersøkelsen.

### **Botilbudets utforming størrelse og utseende**

Utforming av boliger, tiltenkt personer med utviklingshemming, har endret seg i de siste årene. Det ene botilbudet, i denne undersøkelsen, er bygget rett etter reformen i 1991. Det andre 10 år seinere, i 2001. Det store bofelleskapet, der vi tidligere gjennomførte en evaluering, er

bygd i 2011. Dette er eksempel på en utviklingstrend en ser i flere kommuner, at det bygges større bygninger, og at flere kommuner tilbyr samlokaliserte botilbud for flere brukergrupper. Det er reist kritikk mot bygging av store bofelleskap. Kritikken har dreid seg om at store bofelleskap er en form for kommunal institusjonalisering som ikke er i tråd med intensjonene i ansvarsreformen (Kittelsaa og Tøssebro 2011).

Når det gjelder utforming av de små boligene så er det først og fremst fellesareal som skiller det små botilbudene fra hverandre. Slik det kommer frem i synspunktene og erfaringene til beboere, pårørende og ansatte, kan fellesarealene både være en kvalitet ved tjenestetilbudet, men også det motsatte. Det gjelder særlig når beboere opplever at de påtvinges et fellesskap de ikke identifiserer seg med, eller ønsker. Fellesarealet åpner for sosialt samkvem som kan være både utfordrende og lærerikt, men som gir et fellesskap som skaper en verdifull tilhørighet blandt beboere. Det er lettere å bli kjent og trygge på hverandre når felleskapet er mindre og oversiktlig. Deler av hverdagslivet utspilles i fellesarealer. Ansatte erfarer at hverdagslivet i fellesarealet åpner for fleksibilitet og smidighet i det faglige arbeidet. Deres erfaring er også at det sosiale samværet stiller krav om regler og en viss type atferd, og at beboernes tilgang til fellesarealene må reguleres innenfor åpningstider.

Begge botilbudene ligger «skjermet» fra sentrum. Det har både fordeler og ulemper. I det ene botilbudet er veien kortere til sentrum enn i det andre, noe som åpner for andre muligheter til deltakelse i sentrumsnære aktiviteter. Dette ses på som et gode i dette botilbudet. I det andre botilbudet, fremhever både ansatte og beboere at sentrum representerer en utrygghet og utfordringer de helst vil skåne beboerne fra, for eksempel tilbud om alkohol. Det er imidlertid beboere som ville hatt glede av å bo nærmere fordi det ville gitt større frihet til deltakelse i aktivitetstilbud utenfor botilbudet.

### **Sammensetning av beboergruppen**

Mulighet for samvær og fellesskap med andre beboere anses som en kvalitet ved tjenestetilbudet. Kontakt mellom beboerne i botilbudene varierer i hyppighet. Selv om man bor «under samme tak», så er det ikke sikkert man trives i sammen, deler interesser eller ønsker å tilbringe mye tid sammen. Til tross for at det er lite daglig kontakt og fellesskap mellom enkelte beboere i det ene botilbudet, opplever mange beboere tilhørighet med de andre som bor der. Pårørende uttrykker at gir det trygghet å vite at deres nærmeste har noen rundt seg, og ikke isoleres i egen leilighet.

## **Faglig praksis**

En kvalitetsdimensjon, som ansatte legger stor vekt på i den faglige praksis, er i hvilken grad tjenestene ytes på en måte som viser respekt for beboernes egenverd og selvbestemmelsesrett. I begge botilbudene fremheves verdien av kjennskapen til den enkelte og nærheten i relasjoner mellom beboere og ansatte som avgjørende faktorer i det faglige arbeidet, særlig ansattes evne til å kunne se og forstå den enkelte. En utfordring ved tette bånd mellom ansatte og beboere, kan være at engasjementet for enkeltbeboere blir for personlig, og forpliktende, og at ansvaret tynger.

Mens en i det ene botilbudet daglig har mye å gjøre med hverandre, grunnet beboere som tilbringer tid på fellesområdet, er kontaktflaten mellom beboerne mindre i det andre botilbudet. Det gir bedre muligheter for privatliv, samtidig gir enkelte beboere uttrykk for at de gjerne kunne hatt mer med hverandre å gjøre.

## **Medvirkning og selvbestemmelse**

En grunnleggende kvalitetsindikator er beboerens krav til medvirkning og selvbestemmelse i alle saker som gjelder eget tjenestetilbud. I litteratur om utviklingshemming og selvbestemmelse påpekes at utviklingshemmede ikke har samme mulighet til selvbestemmelse som andre (Ellingsen 2005, 2007, Söderström og Tøssebro 2011). Muligheter for selvbestemmelse, å være aktør i eget liv, er viktig for opplevelse av livskvalitet (Ellingsen 2007). Dette er et komplekst område å finne gode praksiser på både for beboerne selv, deres pårørende og ansatte. På den ene siden ønsker ansatte i botilbudene en faglig praksis som gjør at beboerne får bestemme mest mulig selv. På en annen side oppleves det utfordrende å finne en god nok faglig praksis når det gjelder å tilrettelegge for medvirkning, særlig overfor de beboerne som fungerer best. Det at personalet i det ene botilbudet jobber mye alene sammen med beboerne, gjør at de ofte står alene når beslutninger skal tas. Ansatte gir eksempler på at de ikke ønsker å blande seg for mye inn, og venter til beboerne etterspør råd eller hjelp. Noen pårørende er opptatt av at det er viktig å unngå å presse beboerne til å ta bestemmelser og gjøre valg. Enkelte gir eksempler på at å kunne ta avgjørelser har blitt forbedret. Sannsynligvis er dette en konsekvens av å bo i egen bolig. Beboere gir uttrykk for at det er trygt å ha ansatte i nærheten, og at de kan være gode å rådføre seg med.

Selvbestemmelse handler om å ha reelle valgmuligheter. Mange av beboerne er for eksempel opptatt av hvilke muligheter de har for å reise på ferie. Det er ikke alle som har økonomiske ressurser til å reise på den ferien de skulle ønske, og flere viser til et tidligere kommunalt fe-

rietilbud som nå er lagt ned. Tilbudet representerte muligheter til å bli kjent med andre, og å stifte nye bekjenskaper.

## **6.2 Kvalitative forskjeller mellom små og store botilbud**

I evalueringen av Hanamyrveien 1 (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012) var fokus på brukertilfredshet. I foreliggende undersøkelsen tas det utgangspunkt i samme tematikk, men nå i lys av kvalitetsdimensjoner ved tjenesteyting. Vi har også reist spørsmål de to undersøkelsene viser at det er kvalitative forskjeller mellom tjenestetilbudet i det store og de to små bofellesskapene for utviklingshemmede. Resultatene fra undersøkelsene peker på flere kvalitative forskjeller mellom de botilbudene vi har undersøkt.

### **Botilbudets utforming og størrelse**

Felles for botilbudene er at de ligger et stykke fra sentrum. Forskjellen mellom de små og det store botilbudet er at det store bofellesskapet ligger for seg selv og ikke i et omkringliggende nabolag og med en stor tilliggende parkeringsplass. I tillegg har dette botilbudet et stort skilt med navn og kommunevåpen i front. I de små botilbudene ses det som en kvalitet at boligen ikke skiller seg vesentlig ut i nabolaget. Det hjemlige utseendet både ut- og innvendig trekkes også frem et gode. Dette skiller seg vesentlig fra det store bofellesskapet hvor hovedinntrykket var det institusjonaliserte utseende, og lite som minnet om hjemlig preg. På grunn av avsidesliggende plassering hadde heller ikke bofellesskapet noe nabolag, sammenlignet med de to små. Både pårørende og ansatte i de to små botilbudene reflekterte mye over at boligens utseende og utforming har betydning for hvordan beboerne kan leve sine liv. Dette i motsetning til ansatte i det store bofellesskapet som nedtonet betydningen av størrelse og utseende for hvordan livene til utviklingshemmede leves. De var derimot opptatt av å «alminneliggjøre» botilbudets utseende ved å sammenlikne det med en vanlig boligblokk.

Samtlige beboere i de små botilbudene har plass til å motta det besøket de ønsker i egne leiligheter. Dette i motsetning til det store bofellesskapet, hvor en svært liten stue gir begrensede muligheter for besøk. Beboere står også friere i de små enn det store bofellesskapet, til å innrede leilighetene som de ønsker. Det er en kvalitet i de to små bofellesskapene at leilighetene fremstår mer individuelt tilpasset enn det som var tilfelle med leilighetene i det store bofellesskapet, som er bygget med moduler. Det vil si at alle leilighetene er like, med små muligheter for endringer uansett behov.

## **Sammensetning av beboergruppen**

I både de to små botilbudene, og det store bofellesskapet, ser en at det er store forskjeller og variasjoner i beboernes funksjonsnivå. Uro- og konfliktnivået blant beboerne var mer fremtredende i det store bofellesskapet enn i de små. Dette kan tyde på at utfordringene med uro og konflikter øker proporsjonalt med antall beboere. Antallet beboere i det store bofellesskapet var 12, i de små botilbudene var det 5 beboere.

I de små botilbudene vises det til at variasjoner i interesser og funksjonsnivå blant beboerne til dels er utfordrende å imøtekomme for personalet. Samtidig kan ulikhetene i hjelpebehov kan være en ressurs/kvalitet i det faglige arbeidet. Det fortelles om sjalusi og andre typer konflikter mellom beboere i det ene botilbudet, men ikke av mer alvorlig art enn at det kan løses internt. Det som kommer tydeligere frem i forhold til beboere i de to små botilbudene enn i det store, er at beboernes med tvangsvedtak krever betydelige personalressurser, både i sosialt samkvem, men også i form av tidsbruk, faglig fordypning og refleksjon. Dette skjer muligens på bekostning av mer dagligdagse omsorgs- og hjelpebehov.

## **Faglig praksis**

I de små botilbudene kommer det til uttrykk en kultur i personalet hvor det er legitimt å være uenig med hverandre. Forskjellige meninger ses som en styrke og en kvalitet ved tjenestetilbudet. Det som beskrives som en «enighetskultur» i det store bofellesskapet handler om en forståelse om at fagutdanning hos personalet i seg selv er kvalitetssikrende. Personalet i dette bofellesskapet var på langt nær så tydelige i forhold til verdien av uenighet og kritiske spørsmål til egen faglig praksis, som i de to små botilbudene.

I det store bofellesskapet var organisering av personalet i primærgrupper ment som kvalitets-sikring av faglig praksis, både for beboere, pårørende og for ansatte. Ordningen tok sikte på å ivareta en stabil faglig praksis i form av et nært kjennskap til hver enkelt beboer. I de to små botilbudene gir både pårørende og ansatte uttrykk for at alle ansatte kjenner og er sammen med alle enkelt beboerne. I det store bofellesskapet var ikke alle ansatte sammen med alle beboerne. Pårørende er gjennomgående mer fornøyd med den faglige praksisen til ansatte i de små botilbudene, enn i det store bofellesskapet. Det begrunnes bl.a. med trygghet i forhold tilstrekkelig med personalressurser, og at personalet jevnt over på en god måte ivaretar beboeres behov. Her finnes det enkelte unntak, men hovedinntrykket er at pårørende gir uttrykk for å føle seg bedre ivaretatt mht. å få informasjon og å bli hørt, i de små botilbudene, enn i det store.

Når det gjelder bruk av fellesarealene er det store likheter mellom det store bofellesskapet og ett av de små. Personalfasiliteter er i det ene lille botilbudet separert fra boligene til beboere, i likhet med det store bofellesskapet. I det andre er de integrert gjennom tilgang til fellesarealet. Selv om det sosiale fellesskapet i fellesarealer, som i det store bofellesskapet beskrives som utfordrende, fremheves betydningen av å ha en tilhørighet i større grad i det lille botilbudet enn i det store. En kjenner hverandre bedre, noe som kan ha å gjøre med at de små botilbudene har eksistert atskillig lenger enn det store.

Reglene for bruk av fellesrom og miljøregler for akseptabel atferd, fungerer noenlunde likt i det store og de små botilbudene. Utfordringen ved fellesrommene er at det fører med seg elementer av institusjonalisert praksis i form av regler for hva som er akseptabel atferd og for hvilken type bruk som gjelder, samtidig som det gir flere muligheter til sosialt samvær som både beboere, pårørende og ansatte verdsetter. I hovedsak knytter det seg til at man med fellesrommene ønsker å unngå ensomhet og isolasjon blant beboerne og utvikle fellesskapsfølelse. I likhet med undersøkelser gjennomført av Folkestad (2004) kan måten rommene i botilbudene brukes på, bidra til å overlevere forestillinger om hva som er korrekt oppførsel og viktige aktiviteter i boligen. På denne måten kan fellesarealet representere en fare for påtvungen kollektivisering og muligheter for sosial aktivisering og fellesskap.

På den ene siden gir altså godt kjennskap til hverandre og aktiv bruk av fellesarealer ressurser i form av sosialt samvær, på en annen side kan denne intimiteten forsterke den sosial kontrollen i gruppen. Det gjelder blant annet den uformelle sosiale kontrollen i forhold til hva som er akseptert væremåte når beboere og personale møtes, og den formelle i form av skriftlige miljøregler som alle beboere må følge. Det er ansatte som bestemmer hvilke sanksjoner brudd vil medføre.

### **Medvirkning og selvbestemmelse**

Flere beboere i det store botilbudet opplevde at de ikke hadde en sosial tilhørighet der de bodde. Dette til forskjell fra beboere i de små botilbudene, som uttrykte at de var tilfreds med hvor de bodde, men ønsket å bestemme mer selv.

Ansatte i alle botilbudene gir uttrykk for at selvbestemmelse og medvirkning er utfordrende. De opplever å bli satt i klemme mellom rollene som tilretteleggere, spesielt vanskelig er det både å skulle gi omsorg og håndheve tvang. Nærheten mellom beboere og ansatte utmerker seg imidlertid som en kvalitet i de to mindre botilbudene. Det positive er at det å kjenne hverandre, kan åpne for et betydelig større samværsrepertoar enn hvis en ikke gjør det. På en an-



nen side forplikter de nære relasjonene mellom beboere, pårørende og ansatte, trolig alle parter. Det kommer best til uttrykk i intervjuer med beboere og pårørende. En grunn til dette kan være at beboere og pårørende føler stor lojalitet til ansatte og tjenestene de gir, noe som fører til at det være vanskelig å kritisere ting en ikke er fornøyd med. I det store bofellesskapet var pårørende mer kritiske til tjenestetilbudet. Muligens fordi pårørende følte seg friere til å peke på forbedringsområder, eller at de faktisk var mindre fornøyde med tjenestene enn pårørende i de to små botilbudene.

## **Oppsummering**

Hensikten med denne undersøkelsen har vært å studere kvalitet i tjenester til utviklingshemmede. Den generelle kritikken som rettes mot store botilbud er at omsorgen institusjonaliseres. Denne undersøkelsen viser imidlertid at den samme utfordringen også kan gjelde i små botilbud. Likevel tyder resultatene på at det er nærmere relasjoner mellom beboere, pårørende og ansatte i de små botilbudene, enn i det store. Det kan være utfordrende å ta opp ting en ikke er fornøyd med når en er så nær og avhengige av hverandre, spesielt for beboere og pårørende. I det store botilbudet gir disse gruppene flere konkrete tilbakemeldinger på slike forhold, enn i de små. Beboere og pårørende i de små botilbudene er tilsynelatende mer fornøyd med tjenestetilbudene enn i det store. Hvordan kvalitet i tjenester i botilbudet til personer med utviklingshemming oppleves, vil imidlertid avhenge av hvem som bor der, hvem som bistår og yter tjenester til de som bor der, og hvordan botilbudet ledes. I tillegg vil størrelse på botilbudet være en viktig faktor.

Alt i alt viser resultatene i denne undersøkelsen at i forhold til de kvalitetsindikatorene som er valgt, er tjenestetilbudet i de små botilbudene mer i tråd med overordnede politiske føringer enn tjenestetilbudet i det store bofellesskapet. Den virkeligheten beboerne, pårørende og ansatte selv formidler i undersøkelsen er et bidrag på et område som er lite utforsket. Det er gjort få kvalitative undersøkelser om kvalitet i tjenestetilbud, hverdagslivet og faglig praksis i boliger der det bor personer med utviklingshemming. Noe som peker på et behov for kunnskapsutvikling om disse tjenestene. Diskusjoner og refleksjoner over hva god faglig praksis kan være i denne delen av tjenesteapparatet er nødvendig av hensyn til de som bor og lever sine liv der. Gjennom datamaterialet fremgår bl.a. ledelse som et område vi ser har stor betydning for å utvikle kvalitet i tjenester. Hvilke krav stilles til faglig ledelse i tjenestene og hvordan sikres kvalitet i faglig ledelse?

## Kilder

- Eide, A. K. og Breimo, J. P. (2013) *Når livsløp veves sammen med administrative tilfældigheter*. NF rapport nr. 8/2013
- Ellegård, K. og Nordel, K. (1997) *Att byta vanmakt mot egenmakt självreflektion och förändringsarbete i rehabiliteringsprocesser: metodbok*. Stockholm: Johanssom og Skyttmo
- Ellingsen, K.E. (2005) Perspektiver på selvbestemmelse. I Selboe, A. Bollingmo, L. og Ellingsen K.E. (red.): *Selvbestemmelse for tjenestenytere*. Oslo: Gyldendal
- Ellingsen, K.E (red.) (2007) *Selvbestemmelse. Egne og andres valg og verdier*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ellingsen, K.E (2010) Begrensinger og forskningsmetodiske kneiker. I Gjærum, R. G. (2010) (red.) *Usedvanlig kvalitativ forskning. Metodologiske utfordringer når informantene har utviklingshemning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Folkestad, H. (2004) *Institusjonalisert hverdagsliv. En studie av samhandling mellom personale og beboere i bofellesskap for personer med utviklingshemning*. Høgskolen i Bergen
- Gjærum, R. G. (2010) (red.) *Usedvanlig kvalitativ forskning. Metodologiske utfordringer når informantene har utviklingshemning*. Oslo: Universitetsforlaget
- Grunewald, K. (1989) *Medicinska omsorgsboken: om psykisk utvecklingsstörning med tillkommande handikapp*. Natur och kultur. Stockholm
- Helsedirektoratet (2011) *Håndbok for helse- og omsorgstjenesten i kommunen*. IS: 1579
- Husbanken rundskriv (1993) *Boliger for mennesker med utviklingshemning*.
- Husbanken (2009) *Rom for trygghet og omsorg. Veileder for utforming av omsorgsboliger og sykehjem*.
- Kittelsaa, A.M. og Tøssebro, J. (2011): *Store bofellesskap for personer med utviklingshemning. Noen konsekvenser*. Rapport 2011. NTNU Samfunnsforskning AS
- Kittelsaa, A.M. (2010): En dobbel utfordring - å intervju unge med en utviklingshemning. I R. Gürgens Gjærum (red.) *Usedvanlig kvalitativ forskning*. Oslo. Universitetsforlaget
- Luteberget, L. Folkman, A.K. og Gjermestad, A. (2012) *Evaluering av drift og utforming av bofellesskapet Hanamyrveien 1*. Rapport nr 8/2012. Diakonhjemmet Høyskole. Oslo

Meld. St.. nr. 47 (1989 – 1990): Om gjennomføringen av reformen for mennesker med psykisk utviklingshemming. Oslo: Sosialdepartementet

Meld. St. nr 29. (2012/2013) *Morgendagens omsorg*. Helse- og omsorgsdepartementet

NOU 2011:15 (2011) *Rom for alle. En sosial boligpolitikk for framtiden*. Kommunal- og regionaldepartementet.

Sosial- og helsedirektoratet (2004) *Veileder til forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven*. IS1201

Söderström, S. og Tøssebro, J. (2011) *Innfridde mål eller brutte visjoner? Noen hovedlinjer i utviklingen av levekår og tjenester for utviklingshemmede*. Rapport 2011. Mangfold og inkludering. NTNU Samfunnsforskning AS.

Aasland, D. G. et al (red.) (2011) *Kvalitet og kvalitetsopplevelse: En bok om kvalitet i arbeid med mennesker*. Fagbokforlaget. Oslo

#### **Internettadresser:**

Helse- og omsorgstjenesteloven (2011) Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester.

Lesdato 10.11.2014 fra: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30>

Lenke til Kommunenes Sentralforbund sitt program for etisk refleksjon:  
<http://www.ks.no/etiskrefleksjon>.

Samordningsrådet sitt e-læringskurset «Mangfold og muligheter»  
<http://helsekompetanse.no/sor/>

# Vedlegg

## Vedlegg 1- kvittering NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



NSD  
Postboks 1047  
0407 Oslo  
Tlf: 22 44 21 17  
Fax: 22 44 21 17  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no

Anne Katrine Folkman  
Institutt for vernepleie og ergoterapi Diakonhjemmet Høyskole  
Våggaten 40  
4306 SANDNES

Vår dato: 03.10.2013

Vår ref: 35463 / 3 / LB

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 13.09.2013. Meldingen gjelder prosjektet:

<b>35463</b>	<i>Kvalitet i tjenester for utviklingshemmede i bofellesskap</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Diakonhjemmet Høyskole AS, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Anne Katrine Folkman</i>

Etter gjennomgang av opplysninger gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon, finner vi at prosjektet ikke medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt etter personopplysningslovens §§ 31 og 33.

Dersom prosjektopplegget endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for vår vurdering, skal prosjektet meldes på nytt. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>.

Vedlagt følger vår begrunnelse for hvorfor prosjektet ikke er meldepliktig.

Vennlig hilsen

Vigdis Namtvedt Kvalheim

Lene Christine M. Brandt

Kontaktperson: Lene Christine M. Brandt tlf: 55 58 89 26

Vedlegg: Prosjektvurdering

Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.

Avdelingsleder / Godkjenning:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1047 Blindern, 0407 Oslo. Tlf: 22 44 21 17, nsd@nsd.uib.no  
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7800 Trondheim. Tlf: 47 24 91 19 17, nsd@ntnu.no  
BIRMINGHAM: NSD, University of Birmingham, Birmingham, B15 2TT. Tlf: 44 121 359 3433, nsd@bham.ac.uk

### Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

#### *”Kvalitet i tjenester for utviklingshemmede i bofellesskap»*

#### Bakgrunn og formål

Intensjonen i HVPU-reformen var at psykisk utviklingshemmede skulle bo i små bofellesskap, med maksimalt fem personer. De statlige føringene og finansieringsordningene, ikke minst Husbankens rundskriv, la opp til en størrelse på 4 -6 beboere. Kommunene fulgte opp dette de første årene etter reformen, slik at det nesten ikke fantes bofellesskap med mer enn 6 beboere (Tøssebro og Kittelsaa 2011). Undersøkelser viser at det i dag bygges flere store og samlokaliserte bofellesskap og at størrelsen har innvirkning på kvaliteten på tjenestene (Kittelsaa og Tøssebro 2011).

Det er gjort undersøkelser om hvordan det er å leve og bo i et stort og samlokalisert bofellesskap (Lutheberget, Folkman og Gjermestad 2012, Johannesen og Saur 2012). Det foreligger imidlertid lite kunnskap om hvordan det er å leve og bo i mindre bofellesskap. I dette utviklingsprosjektet vil en undersøke kvalitet i tjenestene på tvers av to mindre bofellesskap. Evalueringen baseres på tre ulike utvalg, beboere (N-10), pårørende (N-10) og ansatte (N-10).

#### Tre delundersøkelser

##### Delundersøkelse 1- Intervju av beboere og dagbokregistrering (N-10)

I første delundersøkelse vil 10 personer som bor i de utvalgte bofellesskapene bli intervjuet. Det å intervju utviklingshemmede er i ulik grad utfordrende for de som skal intervju. I tillegg er det utfordrende å innhente et informert samtykke. Både den utviklingshemmede selv og dens pårørende vil involveres, når samtykke skal innhentes. Det legges stor vekt på å gi informasjon om prosjektet, og å tilpasse informasjonen til den enkeltes forutsetninger og kognitive kapasitet.

For noen av beboerne vil intervju være vanskelig å gjennomføre på grunn av begrensede kommunikative ferdigheter. Det er imidlertid viktig å få frem kvaliteter i tjenestetilbudet til de beboerne som ikke kan delta i intervju. Måten det kan gjøres på er at deres nære pårørende blir intervjuet, for å få informasjon på vegne av den det andre. I tillegg vil informasjon om tjenestetilbudet innhentes ved hjelp av dagbokregistrering. Føring av dagbok innebærer at beboernes aktiviteter og gjøremål i løpet av en dag registreres. Dette gjøres i samarbeid med ansatte.

##### Delundersøkelse 2 – Intervju av pårørende (N-10)

I andre delundersøkelse vil en nær pårørende til de beboerne som deltar i delundersøkelse 1 intervjues, 10 pårørende tilsammen.

##### Delundersøkelse 3 – Intervju av ansatte (N-10)

I tredje delundersøkelse vil 20 ansatte fra bofellesskapene bli intervjuet. I samråd med leder i bofellesskapene sendes det ut informasjon om utviklingsprosjektet og en invitasjon til deltakelse, både til faglærte og ufaglærte, i ulike stillingsstørrelser og med forskjellig turnus. Dette for å ivareta en viss grad av representativitet i forhold til sammensetning av stab i boligen.

#### Anonymisering av data

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun forskergruppen vil ha tilgang til datamaterialet, og dataene vil anonymiseres og oppbevares på bærbar disk som låses inne. Deltakere vil ikke kunne kjennes igjen i publikasjon av evalueringen. Lydopptaket blir slettet etter skriftlig oppsummering av samtaler.

Prosjektet skal etter planen avsluttes juli 2014.

**Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Det er vurdert til å ikke omfattes av meldeplikten.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med:

Anne Katrine Folkman

Prosjektleder

Diakonhjemmet Høgskole

Vågsgt. 40

4306 Sandnes

Tlf. 51 972277

e-mail: [akfolkman@diakonhjemmet.no](mailto:akfolkman@diakonhjemmet.no)



## **Forespørsel om deltagelse i evaluering av bofellesskap**

### **-Beboere, pårørende og ansatte-**

Diakonhjemmet Høgskole evaluerte tjenester til personer med utviklingshemning i et stort og samlokalisert bofellesskap i 2012 (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012). Det foreligger imidlertid lite kunnskap om hvordan det er å leve og bo i mindre bofellesskap. I dette utviklingsprosjektet vil en undersøke kvalitet i tjenestene i to mindre bofellesskap.

Deltagelse i evalueringen vil innebære en samtale/intervju med prosjektmedarbeiderne.

Samtalen/intervjuet vil ta om lag 1 time. Det er frivillig å delta og du kan på hvilket som helst tidspunkt trekke deg uten å måtte begrunne dette nærmere. Alle opplysninger som kommer frem i samtalen anonymiseres og behandles konfidensielt. De som intervjuer er underlagt taushetsplikt.

Resultatene av studien vil bli publisert, uten at enkeltpersoner kan gjenkjennes. Evalueringen forventes å være avsluttet juli 2014. Etter at prosjektet er avsluttet vil opplysningene bli slettet. Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Det er vurdert til å ikke omfattes av meldeplikten.

Dersom du ønsker å delta i undersøkelsen, er det fint om du signerer den vedlagte samtykkeerklæringen og returnerer den i den frankerte konvoluttet så snart som mulig. For brukere uten samtykkekompetanse er det primærkontakt eller pårørende som samtykker på vegne av brukeren.

Med vennlig hilsen

Anne Katrine Folkman (prosjektleder)

Tlf. 51972277 eller [akfolkman@diakonhjemmet.no](mailto:akfolkman@diakonhjemmet.no)

---

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt skriftlig informasjon og er villig til å delta i studien.

Signatur ..... Telefonnummer .....

## Vedlegg 4 – intervjuguider

### Intervjuguide – beboere

---

Takk for at du vil snakke med oss.

Vi skal snakke sammen om hvordan det er å bo her, hvordan du har det med de som hjelper deg og de andre som bor her

Vi kan stoppe å snakke sammen når som helst, du gir beskjed.

#### **1. Hva synes du om leiligheten din?**

- Størrelse
- Soverommet
- Badet – er det plass til f.eks. rullestol
- Kjøkken
- Stue

#### Aktuelle konkretiseringer:

- Feirer du fødselsdagen din her?
- Kan du ha overnattingsgjester?
- Vasker du klærne dine selv?
- Får du hjelp til å vaske klær? Lærer ansatt deg hvordan du kan vaske klærne dine selv?
- Hvor lager du middagen din? Lager du mat selv? Får du hjelp til å lage mat? Har du lært å lage noe godt å spise etter du flyttet hit?

#### **2. Kjenner du de andre som bor her?**

- Vet du navnene på de andre som bor her?
- Er du venn med noen av de andre som bor her?
- Er du noen som bor her som du er redd for / irriterer deg?

#### **3. Fortell litt om hverdagene her:**

- Får du den hjelpen du trenger?
- Fellesrom (hvor er dere når dere er samlet alle sammen?)
- Hvor kunne du tenke deg å reise på ferie?
- Hvor vil du helst være i helgene?
- Hvilket fotball-lag heier du på? Går du på kamper?
- Hva liker du å se på tv? Følger du med på Hotell Cæsar?
- Nettene ..?

#### **3. Får du være med å bestemme her?**

- Bestemmer du selv hva du skal gjøre / hvem du er sammen med?
- Går du på butikken selv, eller følger personalet deg?
- I noen bofelleskap har de vaskedag (hjemme fra arbeid). Er det slik her?
- Får du bestemme når du skal få hjelp av ansatte?
- Får du bestemme hva du skal ha hjelp til av de som er ansatt her?
- Får du gode råd i saker som er vanskelig å bestemme seg?

#### ***Tilleggstema:***

Om aktivitet: hva gjøres individuelt og hva gjøres felles?

Ved innflytting – i hvilken grad fikk pårørende / beboer være med i valg av botilbud? I hvilken grad har de vært med på å påvirke utforming av leilighetene?



## **Intervjuguide pårørende**

---

Takk for at vi får snakke med deg.

### **Kort om undersøkelsen – bakgrunn**

Undersøkelser viser at det i dag bygges flere store og samlokaliserte bofellesskap og at størrelsen har innvirkning på kvaliteten på tjenestene (Kittelsaa og Tøssebro 2011). Ankepunktene som er reist mot store og samlokaliserte botilbud er at både størrelse, samlokaliseringer og faglige praksiser utgjør en risiko for å utvikle tjenester som ikke samsvarer med politiske føringer. Det er gjort flere undersøkelser om hvordan det er å leve og bo store og samlokaliserte bofellesskap (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012, Johannesen og Saur 2012). *En vet mindre om hvordan det er å leve og bo i mindre bofellesskap.*

### **Formålet med undersøkelsen**

- Få økt kunnskap om kvalitet i tjenester for personer med utviklingshemming som bor i små kommunale bofellesskap.
- Gjennom empiriske og teoretiske analyser opparbeide et kunnskapsgrunnlag om brukernes synspunkter på kvaliteten i tjenester.
- Sammenligne beboere, pårørende og ansattes synspunkter på kvalitet i tjenestene i små og store bofellesskap.

### **Gjennomføring av undersøkelsen**

Med bakgrunn i det vi får vite gjennom intervjuene vil det bli utarbeidet en rapport. Alle opplysninger du gir, vil bli **anonymisert** i rapporten. Det vil ikke komme fram informasjon som kan spores tilbake til enkeltpersoner.

Å la seg intervjuer er basert på **frivillighet**. Vi gjør og oppmerksom på at du når som helst kan trekke fra intervjuet, eller si i fra om det er spørsmål underveis i intervjuet du ikke ønsker å svare på. Du kan også på et hvilket som helst tidspunkt i evalueringsprosessen kreve dine opplysninger tilbaketrasket.

Som et hjelpemiddel for oss når vi skal skrive ned innholdet fra intervjuet ønsker vi å ha et **lydopptak** av samtalen. Dette er frivillig. Lydopptaket blir slettet når vi har en skriftlig oppsummering av samtalen.

**Intervjuet består av følgende 4 tema som er overlappende, med som hver for seg også kan gi oss et overblikk på sentrale sider ved utforming og drift av Hanamyreveien. Disse fire temaene er:**

- **Botilbudet, størrelse og utseende**
- **Beboergruppen**
- **Faglig praksis**
- **Medvirkning og selvbestemmelse**

#### **1. Botilbudet, størrelse og utseende**

**Store bofellesskap kritiseres for å være en type bolig som kan føre til å gjenskape institusjonsomsorg i kommunal regi. Det finnes imidlertid lite kunnskap om hvordan det er å leve og bo i mindre bofellesskap.**

- a) Er det noe med dette bofellesskapet/leilighetskomplekset som du opplever som bra, problematisk eller som du ville hatt annerledes?
- b) Hvordan vurderer du at utformingen av boligen kan ivareta din datter/sønns mulighet til å leve og bo som andre?

*Aktuelle oppfølgingstema:-*

- visste din sønn/datter noe om de andre beboerne før innflytting
- hadde hun/han andre tilbud om å bo
- var dere med på utforming av boligen?
- forhold til nabolag
- forhold til arbeid / dagsenter / fritid / kulturarrangement
- 

## **2. Beboergruppen**

**Hvordan opplever du kontakten mellom de ulike beboerne?**

- a) Opplever du gruppesammensetningen i bofellesskapet/leilighetskomplekset som bra, problematisk eller utfordrende på noen måte for din datter/sønn?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

- alder, kjønn, interesser m.m.-
- ulike behov i det daglige, forstyrrelser, usikkerhet og angst
- lyd og støy fra andre beboere
- vold eller andre ubehagelige situasjoner /trakassering innenfor botilbudet
- samhandling, fellesaktiviteter

## **3. Faglig praksis**

**Boligenes utforming kan virke inn på arbeidsforhold og faglig praksis.**

- a) Er det noe du opplever som særlig bra, utfordrende eller problematisk ved det faglige arbeidet?
- b) Mener du at bofellesskapet/leilighetskomplekset har tilstrekkelige ressurser til å løse de faglige oppgavene / utfordringene i møte med din datter/sønn?
- c) Hvordan opplever du at driften av bofellesskapet balanserer mellom det å ivareta din datter/sønns behov og ønsker i dagliglivet (individuell oppfølging), vs. det å bruke tid til planlegging og gjennomføring av felles aktiviteter?
- d) På hvilke måte gis beboere systematiske muligheter til læring og utvikling av ferdigheter- i, og eventuelt utenfor bofellesskapet (arbeidssituasjon)?
- e) Opplever du samarbeidet med personalet rundt din datter/sønn som bra, utfordrende eller problematisk?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

- organisering av arbeidet rundt din datter/sønn?
- samarbeid med andre instanser, samarbeid med pårørende, IP-arbeid
- hvor mange personer forholder din datter/sønn seg til (daglig, hver uke...)?
- kontinuitet og stabilitet i personalgruppen (kjenner du de som jobber med din datter/sønn, beskjed når noen slutter)
- strategier med å forbygge vanskelig atferd /korrigering/håndtering av vanskelig atferd/ rapportering av avvikssituasjoner
- muligheter for organisert opplæring/læring i og utenfor bofellesskapet?

## **4. Medvirkning og selvbestemmelse**

**Et viktig aspekt med dagens tjenestetilbud er at de skal ivareta den enkeltes rett til medvirkning og selvbestemmelse.**

- a) Er det noe du vil trekke fram som bra, utfordrende eller problematisk når det gjelder din datter/sønns rett medvirkning og selvbestemmelse i dagliglivet?
- b) Har du eksempler på hva som gjøres for å ivareta din datter/sønns rett til medvirkning og selvbestemmelse?

- c) Tjenestetilbudet er basert på et individuelt vedtak. Opplever du at individuelt vedtak er i tråd med tjenestetilbudet din datter/sønn får?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

*Vurderinger og eksempler når det gjelder mulighet til:*

- å velge
- sette personlig preg på leiligheten
- privatliv (besøk)
- ta vare på / utvikle nære relasjoner (kjærlighetsliv)
- å få være alene versus mulighet til fellesskap, aktivitetstilbud – også deltakelse i livs-  
synsfelleskap
- IP? Hvordan trekkes beboer og pårørende med i planarbeidet?
- ferie/fritid

Takk for at vi får snakke med deg.

### **Kort om undersøkelsen – bakgrunn**

Undersøkelser viser at det i dag bygges flere store og samlokaliserte bofellesskap og at størrelsen har innvirkning på kvaliteten på tjenestene (Kittelsaa og Tøssebro 2011). Ankepunktene som er reist mot store og samlokaliserte botilbud er at både størrelse, samlokaliseringer og faglige praksiser utgjør en risiko for å utvikle tjenester som ikke samsvarer med politiske føringer. Det er gjort flere undersøkelser om hvordan det er å leve og bo i store og samlokaliserte bofellesskap (Luteberget, Folkman og Gjermestad 2012, Johannesen og Saur 2012). *En vet mindre om hvordan det er å leve og bo i mindre fellesskap.*

### **Formålet med undersøkelsen**

- Få økt kunnskap om kvalitet i tjenester for personer med utviklingshemming som bor i små kommunale bofellesskap.
- Gjennom empiriske og teoretiske analyser opparbeide et kunnskapsgrunnlag om brukernes synspunkter på kvaliteten i tjenester.
- Sammenligne beboere, pårørende og ansattes synspunkter på kvalitet i tjenestene i små og store bofellesskap.

### **Gjennomføring av undersøkelsen**

Med bakgrunn i det vi får vite gjennom intervjuene vil det bli utarbeidet en rapport. Alle opplysninger du gir, vil bli **anonymisert** i rapporten. Det vil ikke komme fram informasjon som kan spores tilbake til enkeltpersoner.

Å la seg intervjuer er basert på **frivillighet**. Vi gjør og oppmerksom på at du når som helst kan trekke fra intervjuet, eller si i fra om det er spørsmål underveis i intervjuet du ikke ønsker å svare på. Du kan også på et hvilket som helst tidspunkt i evalueringsprosessen kreve dine opplysninger tilbaketrasket.

Som et hjelpemiddel for oss når vi skal skrive ned innholdet fra intervjuet ønsker vi å ha et **lydopptak** av samtalen. Lydopptaket blir slettet når vi har en skriftlig oppsummering av samtalen vår. Er det ok for deg/dere om vi tar lydopptak av samtalen?

**Intervjuet består av følgende 4 tema som er overlappende, med som hver for seg også kan gi oss et overblikk på sentrale sider ved utforming og drift av Hanamyrveien. Disse fire temaene er:**

- **Botilbudet, størrelse og utseende**
- **Beboergruppen**
- **Faglig praksis**
- **Medvirkning og selvbestemmelse**

#### **1. Botilbudet, størrelse og utseende**

Store bofellesskap kritiseres for å være en type bolig som kan føre til å gjenskape institusjonsomsorg i kommunal regi. Det finnes imidlertid lite kunnskap om hvordan det er å leve og bo i mindre bofellesskap.

- a) Hva ved dette bofellesskapet er du fornøyd med, eventuelt misfornøyd med? Er det noe som du ville hatt annerledes?
- b) Hvordan vurderer du at utformingen av boligen kan ivareta utviklingshemmedes mulighet til å leve og bo som andre?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

- *forhold til nabolag*
- *forhold til arbeid / dagsenter / fritid / kulturarrangement*

## **2. Beboergruppen**

**Hvordan opplever du kontakten mellom de ulike beboerne?**

- a) Opplever du gruppesammensetningen i bofellesskapet/leilighetskomplekset som bra, problematisk eller utfordrende på noen måte?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

- *alder, kjønn, interesser m.m.*
- *ulike behov i det daglige, forstyrrelser, usikkerhet og angst*
- *lyd og støy fra andre beboere*
- *vold eller andre ubehagelige situasjoner /trakassering innenfor botilbudet*
- *samhandling, fellesaktiviteter*

## **3. Faglig praksis.**

**Boligens utforming kan virke inn på arbeidsforhold og faglig praksis.**

- f) Er det noe du er særlig fornøyd med, eventuelt misfornøyd med, i jobben din?
- g) Mener du at bofellesskapet har tilstrekkelige resurser til å løse de faglige oppgavene/ utfordringene i bofellesskapet/leilighetskomplekset?
- h) Hvordan opplever du at driften av bofellesskapet balanserer mellom det å ivareta den enkeltes behov og ønsker i dagliglivet (individuell oppfølging) vs. det å bruke tid til planlegging og gjennomføring av felles aktiviteter?
- i) På hvilke måte gis beboere systematiske muligheter til læring og utvikling av ferdigheter i- og utenfor bofellesskapet?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

- *beskrivelse av arbeidsoppgavene*
- *kjennetegn ved den faglige praksisen/ miljøarbeidet i boligen (verdier, miljøregler, selvbestemmelse, samarbeid)*
- *organisering av arbeidet rundt den enkelte bruker*
- *samarbeid med andre instanser, samarbeid med pårørende, IP-arbeid*
- *hvor mange av beboerne den enkelte er involvert i (daglig, hver uke...)*
- *muligheter for faglig utvikling*
- *tilrettelegging for etisk refleksjon*
- *kontinuitet og stabilitet i personalgruppen*
- *strategier for å forbygge vanskelig atferd /korrigering/håndtering av vanskelig atferd/ rapportering av avvikssituasjoner*
- *muligheter for organisert opplæring/læring i og utenfor bofellesskapet*

## **4. Medvirkning og selvbestemmelse**

**Et viktig aspekt med dagens tjenestetilbud er at det skal ivareta den enkeltes rett til medvirkning og selvbestemmelse.**

- d) Er du fornøyd med, eventuelt misfornøyd med, den enkelte beboers rett medvirkning og selvbestemmelse i hverdagen?
- e) Har du eksempler på hva dere gjør for å ivareta den enkelte beboers rett til medvirkning og selvbestemmelse?

- f) Tjenestetilbudet er basert på et individuelt vedtak. Opplever du at individuelt vedtak er i tråd med tjenestetilbudet den enkelte får?

*Aktuelle oppfølgingstema:*

*Vurderinger og eksempler når det gjelder mulighet til:*

- *å velge*
- *sette personlig preg på leiligheten*
- *privatliv (besøk)*
- *ta vare på / utvikle nære relasjoner (kjærlighetsliv)*
- *å få være alene versus mulighet til fellesskap, aktivitetstilbud – også deltakelse i livssynsfellesskap)*
- *IP? Hvordan trekkes beboer og pårørende med i planarbeidet*
- *ferie /fritid*



DIAKONHJEMMET HØGSKOLE

Diakonhjemmet Høgskole har røtter tilbake til 1890, og er en virksomhet under stiftelsen Det Norske Diakonhjem. Høgskolen har 2500 studenter og 200 ansatte, fordelt på studiesteder i Oslo og Rogaland.

Høgskolens faglige fokus er diakoni, verdier og profesjonell praksis.

Formidlingen er en viktig del av samfunnsoppdraget til Diakonhjemmet Høgskole. Høgskolens publikasjonsserie skal bidra til dette ved å skape dialog med praksisfelt og samfunn. I tillegg skal formidlingen være med på å omsette FoU-resultater i praksis.